الأكاديمية العربية الدولية
Arab International Academy

الأكاديمية العربية الدولية

المقررات الجامعية

www.aiacademy.info | care@aiacademy.info

مستخلص البحث

إهتمت هذه الدراسة بتناول الإدارة الجيدة والناجحة للفنادق والمنتجعات السياحية من حيث تطبيق النظم والهياكل وحسن اختيار العاملين، ودور التأمين والأمن واثره على المردود الاقتصادي ونجاح الفندق او المنتجع.

شملت الدراسة أنواع الفنادق والمنتجعات وتصنيفها والهياكل الإدارية المثلى لإدارة هذه الفنادق، وطرق تأمينها، كما تطرقت إلى بعض المنتجعات في السودان وأثر الفنادق والمنتجعات على البيئة، كما تحدثت الدراسة عن تأمين الفنادق وإدارة الأزمات التي قد تنشأ في الفنادق والمنتجعات السياحية.

انتهجت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي بالرجوع للمصادر والمراجع والمستندات على قلتها.

جاءت الخلاصة بأن الفندقة والمنتجعات اصبحت هي عنوان البلاد في المظهر والحضارة، وهي من أهم مكونات السياحة التي تدر العوائد المالية بصورة مباشرة وغير مباشرة والتي تسهم في رفع مستويات البلاد الاقتصادية. وأن إدارة الفنادق المنتجعات تحتاج إلى إدارة خاصة مميزة وإستراتيجية أمنية تعكس المفهوم الحديث لأنظمة إدارة وأمن الفنادق والمنتجعات وبالتالي لابد من مواصفات ومؤاهلات خاصة لمدير الفندق وكافة العاملين بالفنادق والمنتجعات حتى تقوم بتقديم خدمات ممتازة ونموذجية لكل نزلاء الفندق بمختلف أمزجتهم وثقافاتهم.

أوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بصناعة السياحة والفندقة على وجه الخصوص، كما اوصت بالاهتمام بالمنتجعات وادارتها بتطبيق افضل النظم الإدارية والامنية الحديثة حتى تحقق المطلوب منها من العوائد الاقتصادية المباشرة لصاحب الفندق او المنتجع اوغير المباشرة للمجتمع والدولة وأن تنصب سياسة الإدارة نحو تطوير أداء العاملين بالدريب وإعطاء المديرين مزيد من الحرية في إتخاذ القرارات وضرورة التنسيق بين إدارة الفندق أو المنتجع وبين قطاعات السياحة وكافة القطاعات ذات الصلة.

Abstract

This study focused on the successful and good management of hotels and the tourist resorts in terms of applying the systems, structures, cadres' best selection and the role of the security and its economic impacts in the hotel or the resort.

The study included the kinds of hotels, resorts, and their classification and good administrative structures to manage and insurance way of these hotels, too the study tackled some of resorts in Sudan and the impacts of hotels and resorts on the environment .it also addressed the issue of securing the hotels and managing the crisis which might appear in hotels and tourist resorts.

The study used descriptive and analytical methods followed by resources, references and documents stated above.

The study concluded that the hotels and the resorts become the country's heading feature in terms of the outlooks and civilization. It is the most significant component of tourism that would flow in cash to the country either directly or indirectly having the contribution in the rise up of the country's economic levels moreover the hotels and resorts management requires particular distinguished administration and insurance strategy that should reflect the modern concept and insurance of hotels and resorts management systems therefore, there should be special criteria and qualifications for a hotel manager as well as for cadres serving in the hotels and resorts in order to deliver the best services to all guests whatever their moods and culture might be.

The study came out with the recommendations in particular, the need for the hotel and tourism industry as well as the resorts and their administrations and insurance to apply best systems and so as to achieve the set out targets in terms of the direct economic outcomes for a hotel owner or a resort or indirect for the society and the country .too, the management policy should focused on improving the performance of the cadres by qualifying them and empowering the managers in the decision making process in addition to, the coordination among hotel or resort administration ,tourist sectors and all tourist related sectors.

المقدمة:

تعتبر الفنادق والمنتجعات السياحية من مقومات أو مستلزمات الحضارة الحديثة ولذلك لا يمكن تصور وجود بلد متحضر بدون فنادق ومنتجعات سياحية،فوجود الفنادق والمنتجعات اصبح يمثل ضرورة لا غنى عنها، بالاضافة إلي انها تمثل العنوان الذي يستصحب معه معني التقدم والوفرة فيالبنيات التحتية بالاضافة لوفرة وسائل النقل والمواصلات .

فلا يمكن تصور قيام شعوب متحضرة دون وجود نظام فندقة يسمح بإقامة جماعات المسافرين المتنقلين علي مدار الساعة بين مدن العالم وذلك إما للضرورة شخصية أو العمل او لمجرد السياحة و الاستجمام و بعيداً عن مواطنهم الأصلية.

فالفنادق والمنتجعات السياحية يمثلان اشباعاً للحاجات الضرورية أو الترفيهية في حياة المدينة، وذلك تماشياً مع تزايد انتقال الافراد و الذي اصبح ميسوراً بتوفير وتنوع وسائل النقل وتتشابك شرايين الموصلات الكبربوتقاطعها هذا التقاطع يمثل امثل المواقع لتواجد لفنادق حيث يجد فيها السائح أو المسافر محط راحة واستجمام خلال تنقله بين العواصم والمدن والارياف .

وتعتبر الفنادق والمنتجعات من أكثر الأمكنة التي يجد فيها السائح أو المسافر مكاناً مريحاً، وكلما كان الفندق أو المنتجع مهيئاً بصورة جاذبة يكون ذلك مشجعاً للسائح او المسافر، للمكوث لفترة أزيذ من التي كان يريدها أوالعودة إليه متى ما حضرللبلد، فالمسافر بصفة عامة (عمل – تجارة – علاج) والسائح بصفة خاصة مهما تجول متمتعاً بالمناظر الخلابة أوشاهد من متنزهات ومتاحف لابد له في نهاية المطاف منمكان مريح يركن إليه يوفر له الخدمات التي يحتاج إليها بصورة الممتازة من مأكل ومشرب ومأوى، كل هذا لايتأتى إلا باتباع أساليب الإدارية العلمية الحديثة .

لذلك لابد من تضافر الجهود ونشر الوعي لإعطاء هذه الصناعة (الفنادق والمنتجعات) اهتماماً خاصاً وأن توضع في مقدمة الأولويات، ويتمثل هذا الاهتمام في إنشاء وتطوير البنيات التحتية وتوفير المقومات الأساسية اللازمة لتنمية السياحة، ودعم وتطوير الهيكل الاساسي للخدمات السياحية،وتسهيل إجراءات دخول وخروج السواح، والاهتمام بمقومات الجذب السياحي خاصة وأن السودان يحوي جميع هذه المقومات، من

طبيعة جغرافية ومناخية وكنوز تاريخية وأثرية وشواطئ بحرية بكر ونهرية بالاضافة إلى كافة مقومات التقدم الحضري.

فالصناعة الفندقية والمنتجعية اصبح أهم ما يشغلها بل ويأتي في اولوياتها وقبل المهام التقليدية تحقيق أعلى الارباح الممكنة والسعي لتقليل النفقات مع مراعاة الاحتفاظ بمستوى أداء مرتفع وخدمة متميزة تساعد على جذب العملاء وتكوين ما يسمى (بالضيف المتكرر)، هذا الهدف لا يمكن تحقيقه الا بالتخطيط الجيد وإعتناق مبادئ ومفاهيم وفلسفة إدارة الجودة الشاملة،وتطبيق نظام المواصفات العالمية الخاصة بالسياحة ومن ثم التحسين والتحسين المستمر لضمان تقديم خدمة متميزة، هذا فضلاً عن تدريب الإدارة والعامليننتدريباً مستمراً سواء داخل مقارعملهم أوخارجه و اتباع أحدث الوسائل لتقديم خدمة سياحية متميزةوفقاً للإشتراطات الدولية والمحلية.

أهمية إختيار الموضوع:

1-تعد صناعة الفنادق والمنتجعات السياحية هي الدعامة الأساسية للسياحة، كما أن السياحة تعتبرمن الدعامات الأساسية للاقتصادر القومي.

2-أصبحت الفنادق والمنتجعات السياحية ضرورة المدنية الحديثةوثقافة منتهجة.

3- أن الادارة العلمية الصحيحة والواعية هي أس نجاح أي فندق او منتجع سياحي مهما كان حجمه.

4-السعي وراء ايضاح بأن الخرائط الهيكلية والتنظيمية للفنادق والمنتجعات الرابط التي تقوم عليه عملية النجاح وذلك المخطط التفصيلي لإدارة وطبيعة توزيع مسؤليات العمل على الإدارات المختلفة ومدى الارتباط والتنسيق بين هذه الإدارات ببعضها .

مشكلة البحث:

- هنالك عدة جوانب يمكن عرضها ومناقشتها، بالاضافة لعدد من الاسئلة التي يمكن الاجابة عليها من خلال هذا البحث.

من هذه الجوانب:-

1. التعريف بالتطورالذي انتظم السياحة في كافة مجالاتها خصوصاً مع كونها صارت تلعب دوراً كبيراً في اقتصاديات بعض الدول مما يحدو للاهتمام بهذا المجال الحيوي وعناصر نجاحه التي تتمثل في الاهتمام بالفنادق والمنتجعات السياحية وحسن سبل تطوير اداراتها والعمل على توفير واتباع أنجع السبل الكفيلة بارضاء مرتاديها واشباع حاجاتهم ورغباتهم

2.ما المقصود بمفهوم الفنادق والمنتجعات السياحية.

3.ما هي أهم مقومات صناعة الفنادق والمنتجعات السياحية.

4.كيف يتم تأمين هذه الفنادق والمنتجعات السياحية.

5.كيفية تأمين رواد هذها لفنادق والمنتجعات السياحية.

6.كيفية إدارة الأزمة التي يمكن أن تحدث في الفنادق والمنتجعات السياحية.

أما الاسئلة التي يمكن الإجابة عليها من خلال البحث :

1. هل صناعة الفنادق والمنتجعات السياحية صناعة رائجة لها ما بعدها؟
2. هل صناعة الفنادق والمنتجعات السياحية تسهم في رفع مستوي دخل الفرد وبالتالي رفع مستوى الناتج القومي؟
3. هل استتباب الامن داخل الوطن يرفع من وتيرة تطورصناعة السياحة؟
4. تدور تأمين الفنادق والمنتجعات السياحية ومن يرتادها في در الارباح المرجوة؟

أهمية البحث:

تتلخص أهمية البحث في الآتي:

1. أن يسهم هذا البحث في ترغيب الدراسين في الولوج لدراسة إدارة الفنادق والمنتجعات السياحية وخاصة المجتمع السوداني.
2. حاجة العاملين والباحثين في مجال السياحة لدراسة متطورة، وقد تسعى لتلبية حاجات البعض وإثراء المكتبة السودانية خاصة ان المجتمع الآن في السودان اتجه الى صناعة السياحة.

3. صناعة الفنادق والمنتجعات السياحية هي الداعمة لتطور السياحة ومن بعدها تطور الاقتصاد.
4. السعي وراء خلق النموذج الإداري الجيد الذي يقوم على تنظيم وتنسيق الجهود وإذكاء روح الفريق لانجاح صناعة الفنادق او المنتجعات السياحية التي تسهم بصورة فعالة في نحاح العملية السياحية.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى الآتي:

1. التعريف بالفنادق والمنتجعات السياحية.
2. التعريف بالإدارة وطرق الإدارة الحديثة للفنادق والمنتجعات السياحية.
3. طرق وضع الهياكل الإدارية والتنظيمية للفنادق والمنتجعات السياحة.
4. الوقوف على طرق أمن وتأمين الفنادق والمنتجعات السياحية وإدارة الأزمات الخاصة بها.

أسباب اختيار الموضوع:

1. أإبراز همية المرافق الفندقية والمنتجعات ومدى توفرها بالسودان .
2. دور شرطة حماية السياحة والتي أنشأت حديثاً .
3. أن الاهتمام بإدارة وأمن الفنادق يؤدي إلى تطويرها وازدهارها.
4. ان السياحة عموماً يمكن ان تشكل مصدراً اقتصادياً كبيراً يسهم في إيرادات الفرد والمجتمع والدولة.
5. ضرورة ان تواكب الفنادق والمنتجعات السياحية في السودان ما هو سائد الآن في العالم من حسن إدارة ونظم تأمين للمنشأة وروادها.

فرضيات البحث:

1. التطور في بيئة الفنادق والمنتجعات السياحية يؤدي إلى نمو السياحة في البلاد.
2. التطور الخدمي في الوقت الحاضر في مجال الفنادق والمنتجعات يؤثر على الوضع الانساني (رفع مستوى دخل الفرد والجماعة).
3. يتوقف نجاح السياحة في الدولة على تطبيق الأساليب الإدارية الفعالة.
4. التخطيط الجيد لإدارة الفنادق والمنتجعات السياحية يقود لتحقيق الأهداف، والإشراف المباشر على تقديم الخدمات الفندقية بجذب السياح وينمي العائد.

5. نجاح السياحة في الدولة يعتمد على توفير الأمن داخل البلاد والذي ينعكس بدورة على السائح .

صعوبات البحث:

1. افتقار المكتبة السودانية إلى الكتب والمؤلفات في مجال أمن وتأمين السياحة والفندقة رغماًعن تطور صناعة السياحة الفندقية التي اصبحت تمثل الأمس واليوم والمستقبل.
2. أن الاغتيالات والتفجيرات التي حدث في بعض الفنادق بالسودان والبلدان العربية والاجنبية الاخرى يكون طابعها سياسي(تصفيات لخصومة سياسية) وفي الغالب الاعم يتم التستر عليها بعدم النشر والتناول لحساسيتها.
3. بالنسبة لحوادث السرقة والاحتيال داخل الفنادق والمنتجعات غالباً ما يتم حلها ودياً دون ابلاغ السلطاتحفاظاً على سمعة الفندق او المنتجع.

منهج البحث:

ينطلق هذا البحث من التسليم بأن التخطيط الجيد وتنفيذ النظم الادارية الحديثة وتقصير الظل الاداري وتطبيق معايير الجودة هما انجع واقصر الطرق لنجاح صناعة الفنادق والمنتجعات السياحية ولبيان ذلك انتهج البحث المنهج الاستقرائي الوصفي والتحليلي.

الدراسات السابقة:

فيما أطلع عليه الباحث من دارسات وكتب مراجع لم تتناول إدارة وتأمين الفنادق والمنتجعات السياحية بصورة متكاملة بل أتت في شكل كتابات متفرق نقاشات جانب من الادارة ممثلة في تقسيمات العمل داخل الفندق والمظهر العام للعمال والبعض منها تحدث الترويجي الفندقي والاخر تحدث عن اقتصاديات الفنادق تناولت الانظمة المالية وحساب التكاليف وايضاً منهم من تناول طرق الاحصاء الحصاء السياحي بالاضافة لمفاهيم خدمات السياحة والضيافة من هذه المراجع :

1. د. أحمد محمود مقابلة . صناعة السياحة . الناشر دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع . عمان . الطبعة الأولي . 2007م ..
2. حسين إسماعيل الطافش . إدارة الفنادق والمنتجعات السياحية . الناشر . مكتبة الانجلو المصرية . القاهرة . الطبعة الأولي . 2006م.

3. د. محمود أحمد حمزة و أ. زينب عبد الرحمن عبدالقادر في صناعة الفنادق الإشراف الداخلي . الناشر الدار الجامعية الاسكندرية .2006م .
4. روبرت ماكنتوش . ترجمة عطية محمد . بانوراما الحاية السياحية . الناشر . المجلس الأعلي للثقافة . القاهرة . الطبعة الأولي . 2002م..
5. سامي عبد القادر سعيد . فن الإدارة في صناعة السياحة . الناشر مكتبة الأنجلو المصرية . القاهرة . الطبعة الثانية . 1994م .
6. د. محمد أحمد أبوزيد . الاحصاء السياحي والفندقي . الناشر دار الفكر الجامعي الاسكندرية . الطبعة الاولي 2007م.

هيكل البحث:

يحتوي هذا البحث من حيث الشكل على مقدمة، وثلاثة فصول، ويقسم كل فصل إلىعدد منالمباحث، وكل مبحث يتضمن عدد من المطالب، كما يحتوي البحث على خاتمة بها أهم النتائج التي توصل إليها الباحث،بالإضافة إلى أهم التوصيات، و يذيل بالمصادر والمراجع والفهارس.

مقدمة:

وتشتمل على التعريف بموضوع الدراسة وأهميته، وأهدافه، وأسباب إختياره، ومشكلة البحث، وصعوبات البحث، وحدوده، ومنهجه، والدراسات السابقة.

الفصل الأول: مفهوم الفنادق والمنتجعات السياحية وتطورها وتقسيماتها:

المبحث الأول: مفهوم الفندقة و المنتجع واهميتهما.

المبحث الثاني : التطور التاريخي لصناعة الفنادق والمنتجعات.

المبحث الثالث: تقسيم الفنادق من حيث المواقع والخدمات .

الفصل الثاني : الإدارة الفندقية والهيكلة التنظيمية.

المبحث الاول: التطور في إدارة الفنادق والمنتجعات السياحية.

المبحث الثاني: الوظائف والاقسام التشغيلية للفندق والمنتجع السياحي

المبحث الثالث:أثر الخطط والدراسات العلمية في إدارة الفنادق والمنتجعات.

الفصل الثالث:تأمين الفنادق والمنتجعات

المبحث الأول: أهمية تأمين الفنادق والمنتجعات ودور الأجهزة الأمنية فيها

المبحث الثاني: أساليب تأمين الفنادق والمنتجعات السياحية.

المبحث الثالث: طرق تحقيق الأمن للفندق أو المنتجع

الخاتمة: والتي اشتملت على أهم النتائج وأهم التوصيات التي توصل إليها الباحث من خلال البحث.

المصادر والمراجع.

الملاحق.

الفهارس .

الفصل الأول

تعريف الفنادق والمنتجعات السياحية وتقسيماتها

المبحث الأول: تعريف الفندق والمنتجع السياحي.

المبحث الثاني: التطور التاريخي لصناعة الفنادق والمنتجعات السياحية.

المبحث الثالث: التقسيمات الفندقية من حيث المواقع والخدمات

تمـهيد:

صناعة الفنادق إلى جانب أهميتها من الناحية السياحية ، وما تقدمه للدولة من خدمات بإعتبارها مورداً مهماً للنقد الأجنبي ، وصناعة مهمة في القضاء على البطالة في نفس الوقت فهي من الصناعات ذات الأرباح المرتفعة، وتتميز صناعة الفنادق والمنتجعات السياحية بأهمية عنصر القوى البشرية لذلك فإن نجاح إدارة الفندق يعتمد على الرقابة الدقيقة الفعالة على نواحي النشاط السائد عن طريق النظام المحاسبي وكذلك على نجاح الإدارة في إختيار العاملين بها.

تؤثر صناعة الضيافة على المجتمع إقتصادياً وإجتماعياً بصورة كبيرة ،فهي توفر فرص عمل كبيرة وواسعة وكذلك تساعد على تطور وتقدم المجتمع، وأصبحت زيارة الفنادق والإقامة بها من ضرورات الحياة العادية لبعض الناس، فالإتجاه الحديث لصناعة الفنادق ، يتمثل بصناعة السياحة بحد ذاتها، لذا فإن صناعة الفنادق تتطلب في يومنا هذا عناية ورعاية ودعماً كبيراً بالعلم والتكنولوجيا ، وتوفير الناحية التأمينية حتى تستطيع أداء دورها في خدمة الإقتصاد والتنمية القومية فعند وصول السائح إلى أي دولة كانت فأول شيء يقوم به هو البحث عن فندق، لإيوائه ،قبل البحث عن الطعام أو الشراب أو أماكن الجذب السياحي الأخرى، لذلك لا توجد سياحة بالمعنى الحقيقي بدون أماكن للإيواء، ومعلوم لدى الجميع الدور الكبير الذي تلعبه السياحة في دعم الإقتصاديات وعكس الوجه الحضاري المشرق للدول.

يستعرض هذا الفصل كل ما يتعلق بالفنادق من ناحية التعريف في اللغة والإصطلاح والتصميم الهندسي والمعماري والتكوين التنظيمي، كما يتطرق إلى التطور التاريخي لصناعة الفنادق والمنتجعات السياحية وتقسيماتها من حيث الموقع والخدمة المقدمة، كذلك يتطرق إلى مواصفاتها ودرجاتها مع التطرق إلى المنتجعات السياحية في السودان والذي يُعد قطراً غنياً بهذا النوع من المنتجعات السياحية.

المبحث الأول

تعريف الفندق والمنتجع السياحي

المطلب الأول: تعريف الفندقة:

أولاً: تعريف الفندق في اللغة:

كلمة معربة، توجد نظريتان لتعريبها:

النظريةالأولى:إنها يونانية قديمة من بونتيكوس كارون (Pontikos Karuon) بمعنى خشب البندق، حيث أن أوائل الفنادق كانت من الخشب، نقلت إلى العربية بقلب أول حرف فاء.

النظرية الثانية: إنها لاتينية قديمة فونديقوم (fundicum) ثم تحورت إلى فونديكم في اللاتينية الوسطى، ثم نُقلت إلى العربية فندق في القرن الثاني عشر أثناء الحملات الصليبية ومنها إلى الفارسية والتركية، ولا يُستبعد أن تكون أصلها يوناني قديم.

أما النُزل بضم النون فهي كلمةٌ عربية خالصة.

الفندق بلغة أهل الشام خان من هذه الخانات التي ينزلها الناس مما يكون في الطرق والمدائن.

وسُميت الملاجئ (خان) بالفارسية ثم (فندق) بالعربية، وما زالت هذه التسمية إلى اليوم تعني كل محل يستقبل الناس للنوم بغض النظر عن مدى أنواع الخدمات الإضافية التي تقدمها وشاعت تسميتها بـ "نُزل" بالمغرب العربي.

بالبحث عن لفظ فندقة (Hotel) قديماً يتضح لنا في اللغة اللاتينية (Hospital) ثم إلى (Hostel) الفرنسية وأخذت منها كلمة (Hospite) الإيطالية وتعني الضيف (Hote) الفرنسية ثم إلى (Hotel)[1].

ثانياً: تعريف الفندق في الإصطلاح:-

الفندق وجمعها (فنادق) أو النُزل وجمعها (أنزال) هو مسكن يسكن فيه الشخص لوقت قصير مقابل أجر، مؤثث مفروش وقد يكون مزوداً بأجهزة منزلية ووسائل راحة وترفيه مع توفير خدمات الطعام والنظافة والصيانة وغيرها.

توجد عدة تعريفات للفندقة:-

- عرف (webster) الفندق بأنه: أي مبنى يوفر الإقامة والطعام والخدمات الأخرى للمسافرين والآخرين.
- أما (gamesm.roveistad gohnr.goodwin) فقد عرف الفندق بأنه: كل مبنى مستقل يوفر الإقامة والطعام للضيوف مقابل سعر معين.
- كما عرف كل من (Bradley sue baker. Grmy huyton pam) الفندق بأنه: أي مؤسسة مملوكة تقدم خدمة الإقامة إن طلبت، بدون عقد خاص لأي مسافر يطلب ذلك، بحيث يكون هذا المسافر مؤهلاً لدفع القيمة المناسبة للخدمات والتسهيلات المقدمة له، وأن يكون في حالة تسمح للفندق بتقديم تلك الخدمات له[2].

ويمكن تعريف الفندق بأنه:-

[1] سامي عبد القادر سعيد – فن صناعة الفنادق – مكتبة الأنجلو المصرية – القاهرة – الطبعة الثانية – 1994م – ص5.
[2] مجلة السياحة العربية – كانون الأول – 1972م.

أي مبنى أومؤسسة تقدم خدمة الإقامة بالدرجة الأولى والأطعمة والمأكولات والمشروبات والخدمات الأخرى للضيوف والنزلاء مقابل أجر معين يتوقف على مستوى الفندق ومستوى الخدمات التي به.

وجدير بالذكر أن معظم الفنادق تُفضل إستخدام المصطلحات الآتية: (Motel – Hotel - Motof) وتضع هذه المصطلحات بعد الإسم الذي تختاره للفندق ، وأياً كانت التسمية المختارة سواء كانت (inn Motel or Hotel) فإنها جميعاً تطلق للتعبير عن المكان الذي يمنح إقامة لفترة زمنية قصيرة لأشخاص عابرين يطلق عليهم النزلاء (Guests)[1].

المطلب الثاني :أهمية الفنادق:-

تُعتبر الفنادق أحد مستلزمات الحضارة الحديثة لهذا السبب لا يمكننا تصور بلد متحضر بدون فنادق، وليس هناك سياحة بدون فنادق ولا فنادق بدون سياحة ، لذلك فإن أي مدينة لن تصبح ذات قيمة كبيرة إلا إذا كان بها فندق واحد على الأقل لذلك شهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً وإهتماماً بصناعة الفنادق خصوصاً وأنها بدأت تلعب دوراً فعالاً في التنمية السياحية للبلد المعني، وأصبحت صناعة الفنادق تشكل ركناً أساسياً في صناعة السياحة وقد ركزت الكثير من الدول السياحية بالعالم على صناعة وبناء الفنادق الحديثة والضخمة، إذ يوجد الآن في بعض الدول السياحية بالعالم فنادق تضم أكثر من (500 غرفة)، وتعتبر اليوم مهنة إدارة الفنادق واحدة من أصعب المهن التي تحتاج إلى تحدي دائم ، فالفندق إذن أصبح يقوم بإشباع حاجات ضرورية في الحياة العصرية ونتيجة لإزدياد حركة السياحة العالمية وسهولة الإنتقال وإختلاف رغبات السياح بإختلاف عاداتهم وتقاليدهم لذا يجب على صناعة الفنادق أن تُلبي كل إحتياجات ومطالب السياح من مختلف دول العالم.

[1] مؤتمر شرطة اكاديمية دبي الدولي – الجوانب القانونية والأمنية لصناعة السياحة – دبي – 3-5 ابريل 2006م – الناشر مركز البحوث والدراسات – ص9.

أصبحت الفنادق الحديثة لا تقوم بعملية الإيواء فقط وإنما أخذت تقدم كل التسهيلات والحاجات الضرورية للإنسان الحديث مثل المأكولات والمشروبات والمطاعم المتخصصة والصالات العامة وتنظيف الملابس والنوادي الرياضية والليلية والمسابح ومحلات شراء البضائع والخدمات المصرفية والبريدية والهاتفية بالإضافة إلى الخدمات الأخرى مثل السكرتارية والترجمة ...الخ.

أخذت الإدارات الفندقية تنمو وتتوسع وتتطور وتتعقد تبعاً للخدمات التي يقدمها الفندق، إذ نشاهد اليوم وجود أكثر من ثماني إدارات وأقسام فندقية داخل الفندق الحديث الواحد مختلفة ومتخصصة تخصصاً دقيقاً وتعمل من أجل هدف واحد ، وهو تلبية رغبات الضيوف، وتعمل على خدمتهم وراحتهم دون أن تكون على صلة مباشرة بهم (Back Of The House)، ومنها على سبيل المثال (المطبخ، الصيانة، المشتريات، المغسلة) كما أن هناك أقساماً يتطلب طبيعة عملها التعامل المباشر مع النزيل والإتصال به مباشرة (Front Of The House)، مثل (مكتب الاستقبال، الخدمة، الأمن، المبيعات، العلاقات العامة) وجميعها أقسام تكمل بعضها البعض.

مع إزدياد حركة السياحة العالمية بدأت الحاجة الملحة الى إدخال أنظمة الحجز السريع في الفنادق لسد الطلب المتزايد على هذه الصناعة، وأصبح من الصعب على السائح الدخول إلى فندق ما في بعض الدول السياحية والحصول على غرفة بدون حجز مسبق، ومن هنا فلا غرابة في قولنا إنه لا يمكن أن نتصور اليوم قيام حياة متحضرة بدون وجود فنادق تسمح بإقامة المسافرين الذين يتنقلون يوماً بعد يوم بل ساعة بعد ساعة في شتى أنحاء المعمورة إما لضرورة العمل أو لمجرد الإستجمام بصفة مؤقتة بعيداً عن مواطنهم الأصلية.

المطلب الثالث : تعريف المنتجع:-

المنتجع في اللغة:-

كلمة منتجع جمعها (منتجعات)، وهو إسم مفعول من إنتجع وهو مكان يقصده الناس في طلب الراحة والتجديد مثل (منتجع صيفي، سياحي، دار نقاهة أو إستشفاء، منتجع طبي)

وقد وردت بعدة معانٍ مثل[1]

- منتجع الماشية: وهو مكان يقصد لطلب العشب والكلأ.
- منتجع صحي: مكان يقصده المرضى وهم في فترة النقاهة للراحة والإستجمام والاستشفاء[2].
- وإنتجع ينتجع، إنتجاعاً فهو مُنتجِع، والمفعول مُنتجَع (للمتعدي)، إنتجع القوم ذهبوا لطلب العشب أي من أجدب ، إنتجع مثل: يضرب للمحتاج ترغيباً له في العمل، ويضرب لكل من هاجر في طلب الرزق، إنتجع العشب طلبه في موضعه[3].

إنتجع (ن ج ع) فعل خماسي متعد، إنتجع ينتجع مصدر إنتجاع، إنتجع القوم الكلأ: ذهبوا لطلب الكلأ في موضعه، إنتجع العشب، جاء لينتجع حاكم المدينة: طالباً معروفه وإحسانه4.

المنتجع في الإصطلاح:-

مصطلح المنتجع يرتبط بالمعالجة بالمياه الذي يعرف أيضا بإسم العلاج بالمياه المعدنية وأماكن الحمامات أو منتجعات الحمامات (بما في ذلك الينابيع الساخنة والمنتجعات)، وعادة ما تقدم المياه الحرارية أو المياه المعدنية للشرب والإغتسال، كما إنها توفر العلاجات الصحية المختلفة، والإعتقاد في القوى العلاجية للمياه المعدنية تعود إلى عصور ما قبل التاريخ، ومثل هذه الممارسات لها شعبية واسعة في العالم، ولكن بصورة خاصة واسعة الإنتشار في أوروبا واليابان، والحمامات اليوم هي أيضاً شائعة جداً وتقدم مختلف العلاجات والعناية الشخصية، وتوجد عدة تعريفات أخرى للمنتجعات مثل :

1. وحدة جغرافية محددة أو مساحة أرضية معينة تتجمع فيها مرغبات وعناصر جذب سياحية طبيعية أو حضارية.
2. عبارة عن مكان يستخدم للتعبير عن إقامة مؤقتة للنزلاء التي توفر لهم الإستمتاع بالأنشطة الترفيهية، وتتعدد هذه الأنشطة للمتعة أو الأغراض الصحية أو كلاهما.

---

[1] المعجم: الغني ، عبد الغني ابو العزم.

[2] معجم اللغة العربية العاصر-أحمد مختار عمر-الناشر عالم الكتب –ط1 –القاهرة2008م.

[3] المعجم الرائد- جبريل مسعود- الناشر دار العلم للملايين- ط3 -1992م.

3. عبارة عن أشياء مختلفة للناس حيث أن بعضهم يفضل المنتجع للراحة والترفيه والبعض الآخر لتحسين الحالة الصحية والحصول على جو ممتع وخدمة ممتازة من الاطعمة والتسلية.

وتتواجد المنتجعات عادة في المناطق التي تعتبر من الأماكن المفضلة لقضاء الإجازات، ويرجع ذلك إلى جوها ومنظرها وتوافر الأنشطة الترفيهية أو الأماكن التاريخية والجبال وشواطئ البحار[1].

وربما لا ترتبط بمكان معين بل تكون مصنوعة في أي مكان فهنالك منتجعات صيفية وأخرى شتوية وهنالك الصحراوية والنهرية والجبلية وعلى سفوح الجبال الثلجية منها ما هو طبيعي لا يتدخل فيه الإنسان، ومنها ما يتدخل فيه الإنسان بزيادة الإنشاءات وتوفير وسائل الراحة وهنالك في الدول العربية، ظهرت أنواع من المنتجعات في الصالات المغلقة بصناعة الثلوج والامطار والزوابع الرعدية.

المطلب الرابع : أهمية المنتجعات:-

نشأت المنتجعات السياحية في نهاية القرن التاسع عشر ، وتوسعت وتطورت بعد توسع طرق المواصلات، ويرجع تاريخ إنشاء المنتجعات إلى تاريخ بدء الحضارة عندما كان يسافر الحكام وطبقة النبلاء الأرستقراطية في روما إلى منازلهم على جزيرة كابري أو عندما كان يهرب حكام المغول من حرارة صيف الهند بالصعود إلى قصورهم الموجودة على جبال كشمير بالهند.

وتنشأ المنتجعات في أفضل المواقع الطبيعية في جميع أنحاء العالم كخدمة مميزة للأفراد أو الجماعات فقد أنشئت لتكون أماكن للراحة والإسترخاء للناس ومواقع المنتجعات السياحية عادة تكون قرب ينابيع المياه المعدنية أو قرب البحيرات أو الشلالات[2].

[1]د. حسن إسماعيل الطافش، الإشراف الداخلي، الناشر مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة – ص36.

[2]أ د سعد أحمد حلابو- الفنادق العائمة والمنتجعات السياحية- ص127,

تقليدياً كانت المنتجعات تعمل في فصل واحد أي تُدار موسمياً وتغلق في بقية الفصول، مثلاً المنتجعات التي تقع في المناطق الجبلية كانت تعمل في موسم الصيف فقط وتغلق ابوابها في الشتاء، والمنتجعات التي تقع بالقرب من البحيرات أو السواحل تعمل في فصل الصيف فقط.

ولكن في وقتنا الحاضر نرى أن عمل المنتجعات أصبح على مدار السنة ونادراً ما نرى منتجع يغلق ابوابه في فصل معين لأن تكاليف إنشاء المنتجع وتسريح العمال وإعادة فتحه والحصول على العمال أعلى من تكاليف بقاء المنتجع مفتوح على مدار السنة ولذلك نجد أن كل المنتجعات الآن تُدار على مدار السنة.

أهم خصائص المنتجعات:-

- يقيم النزلاء في المنتجعات لفترات أطول من نزلاء الأماكن الأخرى.
- تتركز المنتجعات قُرب المناظر الطبيعية وتكون مساحتها كبيرة وتتكون من شقق منفصلة أو متلاحقة أو شاليهات بالإضافة إلى الفنادق.
- تتوفر بها كافة الخدمات التي يطلبها السائح من حمامات سباحة وملاعب رياضية وخدمات بريد ومصرف وأسواق ومطاعم ونوادي ليلية.
- تتميز المنتجعات بتوجهها إلى طبقة معينة من الناس تخدم هواياتهم ،مثلاً ،توجد بعض المنتجعات مخصصة لكبار السن فقط ، ومنتجعات مخصصة للشباب، ومنتجعات خاصة للعلاج من أمراض معينة أو معالجة الإدمان أو التخسيس ...الخ.
- يتطلب من مدير المنتجع أن يكون على إتصال دائم بالضيوف لأن فترة الإقامة الطويلة تحتاج إلى أن يشعر الضيوف بالراحة والطمأنينة.
- إدارة المنتجع تحتاج إلى إدارة خاصة مميزة تهتم بإقامة علاقات مع الضيوف وتلبي إحتياجاتهم الترفيهية المتنوعة وتُقدم أفضل الخدمات لهم.
- أخذت بعض المنتجعات تُركز على سياحة المؤتمرات ورجال الأعمال.

- لا تختلف المنتجعات والقرى السياحية كثيراً عن باقي أنماط الفنادق في الهدف لأن الهدف أولاً وأخيراً هو تحقيق الإسترخاء والمتعة لكل فرد[1].

البيئة وجغرافية المنتجعات:-

لذلك كان لابد من تكييف المنتجعات مع البيئة المحلية، وذلك من خلال التخطيط والإدارة السليمة ،ويتوفر هذا عند وجود بيئة ذات جمال طبيعي ،وتضاريس مثيرة للاهتمام، وحياة نباتية برية وافرة وهواء نقي وماء نظيف، مما يساعد على إجتذاب السياح[2].

وتساعد البيئة الصالحة ذات مقومات الجذب الطبيعية على إنشاء المنتجعات والتوسع فيها، فهي ضرورة أساسية لبناء المنتجعات خاصة إذا كانت بيئة نظيفة خالية من التلوث وعوامل التفتيت خاصة للمنتجعات الشاطئية والتي تلجأ في هذه الحالة إلى عمل مصدات للأمواج.

كذلك قد يؤثر المنتجع على البيئة المحيطة به تأثيراً إيجابياً فيدفع الحكومة إلى الإهتمام بالمنطقة، وقد يؤثر سلباً إذا أصبح أداة لتلوث البيئة، وفي هذه الحالة يكون الضرر الأول للمنتجع حيث يصبح أداة في تلوث البيئة المحيطة وسبب في إنصراف السياحة والسياح عن المنطقة الواقع بها المنتجع لذلك لابد على إدارة المنتجعات العمل على المحافظة على البيئة من التلوث وتنمية السياحة وذلك بإستيفاء الإشتراطات البيئية التي يجب على المستثمر السياحي مراعاتها ويمكن مراعاة ما يلي من أجل العمل على ذلك.

إقامة مبانٍ موجهة في تصميمها لحماية البيئة وتوفير الطاقة، ويستخدم في عملها المواد التي ينعكس إستخدامها إيجابياً بالنسبة لحماية البيئة وصحة الأفراد وتزويد سقوف المباني بنباتات تُشيع الخضرة فيها.

قيام المنتجع بإستيفاء الإشتراطات البيئية التي يجب على المستثمر السياحي مراعاتها خلال الإنشاء والمستقبل ومنها:

1. وجود مناطق عازلة بين مشروع وآخر.
2. مساحة المباني (20%) من سطح الأرض.
3. العمق والمواجهة بنسبة (1-4).

---

[1] حسن إسماعيل الطافش – مرجع سابق – ص43-44.

[2] حمد محمود مقابلة – صناعة السياحة – الناشر دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع – عمان – الطبعة الأولى – 2007م – ص83.

4.مراعاة الكثافة الإيوائية على أساس الفرد (70م)[1].

تطبيق وتطوير دلائل التنمية المثلى (Best Practices) في المنتجع من خلال وضع نماذج لأفضل الإستخدامات للإمكانيات المتاحة ومثالها:

أ. إستيفاء الإحتياجات الخاصة بإقامة مناطق سكنية جذابة للعاملين.

ب. إرساء مناظر الطبيعة والبحر.

ج. تحسين المرور الداخلي وتطويره (سير المشاه) وكفاءة التدفق المروري وممرات لذوي الإحتياجات الخاصة.

د. ضرورة توفر الوعي البيئي لدى العاملين بالدورات التدريبية المستمرة والأنشطة البيئية المتنوعة ويعني ذلك التوعية البيئية لدى العاملين والإهتمام الشخصي لكل فرد بالثقافة البيئية.

هـ. توفر الإشتراطات والمتطلبات الخاصة بشهادة (الراية الزرقاء Blue Flag) التي تعطي للقرى السياحية والشواطئ والمنتجعات السياحية التي تحافظ على البيئة والتي من شروطها:

1. وجود ممرات للمعاقين.
2. توفر إسعافات أولية.
3. عدم إستخدام تكنولوجيا مضرة بالبيئة في وسائل الترفيه.

[1]د. سعد احمد حلابو – صناعة السياحة – ص168.

2. المرجع السابق نفسه ص 169

المبحث الثاني

التطور التاريخي لصناعة الفنادق والمنتجعات السياحية

المطلب الأول: العصر الشرقي القديم:-

كانت الضيافة من أعظم مآثر الحضارة في العصر الشرقي القديم ولعل هذا هو السبب في تأخر ظهور الفنادق في تلك البلاد ،وقد إشتهرت الضيافة عند العرب قبل الإسلام وضربت سمعة حاتم الطائى الآفاق في الكرم وجاء فجر الإسلام وضرب رسولنا الكريم أروع الأمثلة في كرم الضيافة والحث عليها وقد ذكر في الحديث الشريف { من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه }[1]

كما أن القرآن الكريم أشار إشارة واضحة في الآية (هَلْ أَتَاكَ حَدِيثُ ضَيْفِ إِبْرَاهِيمَ الْمُكْرَمِينَ* إِذْ دَخَلُوا عَلَيْهِ فَقَالُوا سَلَامًا قال سَلامُ قَوْم مُنْكَرُونَ* فَرَاغَ إِلَىٰ أَهْلِهِ فَجَاءَبِعِجْلٍ سَمِينٍ* فَقَرَّبَهُ إِلَيْهِم قَال أَلَاتَأْكُلُونَ*)[2] وهكذا كانت الحال بالنسبة لباقي بلدان الشرق القديم ولا سيما البلاد العربية التي بالغت في إكرام الضيف حتى أصبحت الضيافة العربية في العالم كله مضرب الأمثال مثال الكرم الحاتمي، فكان علية القوم عند العرب يوقدون النيران ليلاً فوق قمم الجبال العالية ليراها المسافر من بعيد فيتجه نحوها ليجد فيها

[1] صحيح البخاري حديث شريف رقم (3748) متفق عليه
[2] سورة الزاريات الآيات رقم (24 –25–26– 27)

الدفء والمأوى والمأكل دون مقابل ومن هنا قيل المثل السائر في هؤلاء القوم من الكرماء (فلان أشهر من نار على علم).

وإذا كان العرب والمصريون يشتهرون بالكرم والضيافة فالسودان يتقدم كل العالم في هذا الكرم وهو احد الموروثات القديمة والتي حفظها التاريخ لهذا الشعب .

المطلب الثاني: عصر الإغريق:

كان الاغريق يشتهرون بكرم الضيافة مثلهم مثل باقي الشعوب الشرقية المتاخمة لهم، ذلك لأن الإغريق القدامى كانوا على اتصال وثيق بأهل الشرق القديم وبصفة خاصة مصر، فتبادلوا العلوم والمعارف وكذلك العبادات فعبدوا بعض الآلهة المصرية بعد أن أعطوها أسماء إغريقية، لذلك كانت عاداتهم وعباداتهم تُفضي بأن كل ضيف غريب هو رسول الإله (زيوس) ومصدر سعادة لمن يستضيفه عنده، ومن ثم كان كل مواطن متيسر الحال يخصص في منزله غرفة لإيواء الاغراب (مضيفة).

وقد عرف الإغريق الضيافة العامة أي الضيافة المدفوعة وهي الفندقة بمعناها المعروف، فقد نشأت أول ما نشأت في أحضان (المعابد) وكانت عبارة عن ملاجئ يأوي اليها الحجاج الذين يفدون إلى المعابد الكبرى من شتى أنحاء البلاد لتقديم القرابين والفروض الدينية[1].

وكانت هذه الفنادق عبارة عن نُزل سكنية تنشأ بالقرب من المعابد والأماكن المقدسة حيث كانت تجري الإحتفالات الدينية والمدنية وكان المرضى يشاركون باقي الحجيج هذه الإحتفالات لأنهم يعتقدون أن البركة سوف تحل بهم ويشفون من أمراضهم.

كل هذه الأمور كانت تؤدي إلى تجمعات كبيرة من طبقات الشعب على مختلف فئاتها فكان الفقراء يقيمون في خيام ينصبونها بأنفسهم،حول المعابد،أو في خيام أكبر أو عشش تقام بواسطة الغير يستأجرونها لهذا الغرض، وكان غير هؤلاء من ذوي اليسر

[1] د. محمد خميس الزوكة – صناعة السياحة من المنظور الجغرافي-ص29.

يقيمون في نُزل أنشئت خصيصاً لهذه الفئة من المواطنين،وكان موقعها لصق المعابد وهي كانت تنشأ بواسطة رجال الدين الذين كانوا يتقاضون دخلاً شخصياً للإستفادة منه لأنفسهم.

أما بالنسبة للفندقة العلاجية عند الإغريق فشتان ما بينها وبين الفندقة العلاجية في العصر الحديث، فقديماً كان العلاج يتم لعامل نفسي أو روحاني مصحوباً في بعض الأحيان بعامل فسيولوجي، أما اليوم فتقوم الفنادق العلاجية (المنتجعات) قرب نبع المياه المعدنية والكبريتية[1].

هنالك فنادق مشهورة ومن أشهر الفنادق عند الإغريق هي :

1. فندق ليونيدايون Leonidaion:

ويعد من أقدم النُزل الفندقية التي تُحقق وجودها عند الإغريق ببلدة أوليمبيا (Olympia) وهو من أبنية القرن الرابع قبل الميلاد وكانت أبعاده عبارة عن (74 × 80) متراً، وهو محاط من الخارج بأعمدة من الطراز اليونكي عددها (138) عموداً، ومن الداخل يتوسطه فناء مكشوف نقشت جوانبه بنقوش من الطراز الدوريكي، وكانت الغرف ذات الأحجام والأعداد المتفاوتة في كل جانب تطل على هذا الفناء.

2. فندق اللاسيديمون Lacedemones:

وهو أقدم من فندق ليونيسدايون وقام ببناءه (اللايديمون) عقب تدمير بلده بلاسيا Platea قرب معبد الهيرايون Heraion، وقد بلغ طول كل ضلع من أضلاع هذا الفندق مائتي قدم أي حوالي ستون متراً، كما كان يتكون من طابقين.

3. فندق اسكليبوا Asclepio:

[1] المرجع السابق – ص68.

وهو من الفنادق القديمة ذات الأهمية الكبيرة حيث أقيم داخل معبد (اسكلبيوا Asclepio) في بلدة (إبيداورو Epidaure) حيث كان يقيم المتعبدون في خلوات لفترات طويلة ينصرفون خلالها للعبادة أوللعلاج.

وتقدم الفنادق في اليونان للمقيمين حمامات السباحة التي تتضمن حماية الملابس وحفظها في الأمانات، وهذه الحمامات مزودة بأماكن للراحة وبعض العروض الفنية الشعبية في إطار الشمول والتنوع فهم يقدمون الالعاب والفنون والمسرح والسياحة العلاجية[1].

المطلب الثالث: عصر الرومان:

الفندقة عند الرومان رغم كونها لم تأتِ بجديد يزيد على ما أتت به الفندقة الإغريقية من الناحية النوعية إلا أننا نرى أنها فاقت هذه الأخيرة بأن صقلتها ونظمتها من الناحية الشكلية ومن الناحية القانونية.

فالمعروف أن روما غزت العالم بجيوشها وبقانونها فزال الغزو العسكري وبقي الغزو القانوني، فالقانون الروماني غزا العالم الحديث والقديم بنظمه وأحكامه وهو في هذه الناحية لم يغفل الفندقة حيث أن أغلب الأحكام القانونية التي قننتها التقنيات المدنية للدول الحديثة يرجع أصلاً إلى القانون الروماني.

وقد نشأت الفندقة وتطورت عند الرومان بعد الفتوحات الرومانية، فكانت الجنود الزاحفة تحتاج خلال سيرها إلى ملاجئ تأويها ليلاً من الطوارئ وتحميها نهاراً من حرارة الشمس، فكان الحكام والسلاطين يقيمون لهم في طريقهم مباني جماعية في قلب الصحارى على

[1]روبرت ماكنتوش – ترجمة عطية محمد – بانوراما الحياة السياحية – الناشر المجلس الاعلى للثقافة – القاهرة – الطبعة الأولى – 2002م – ص61.

مسافات متباعدة تتراوح من سبع وثماني عقد بين بعضها البعض، وبقدر الإمكان يختارون مقرها قرب الآبار وينابيع المياه، وكان يطلق على هذه النُزل Cauponae[1].

وقد إستعمل كثير من الكتاب هذا اللفظ للدلالة على كلمة فندق عند الرومان، ونحن نخالف هذا المذهب لأن هذه النزل لم تكن سوى إستراحات تتكون من فناء كبير محاط من جميع جوانبه بغرف مخصصة لإيواء الأغراب بالمجان، فهي خالية من الفراش ومن الزاد، وكان لزاماً على المسافر أن يأتي بضمان معه، وكان كل مايقصد بتلك الأبنية هو حماية المسافر من تقلبات الطقس خلال المواسم المختلفة ووقايته من خطر التعرض للوحوش والضواري، فلم يكن يدفع فيها مقابل للإقامة.

وتدعم إنتشار هذه النُزل بعد الفتوحات وأصبحت تستعمل من المسافرين سواء كانوا أفراداً أو قوافل فعرفت في بلاد شرق البحر الأبيض المتوسط كالقسطنطينية وبلاد فارس، وفي سائر البلدان العربية بإسم (خان) أما في بلاد شمال افريقيا (جنوب البحر الابيض المتوسط) فقد عرفت بإسم (منزل) أو (كرفان سراي) أي سراي القوافل، لأنها أصبحت بعد الفتوحات الرومانية تعد لإيواء القوافل والمسافرين2.

وقد أدرك الرومان أهمية الطرق لتحرك مركاباتهم الحربية بكفاءة، مما دعاهم إلى تحسين الطرق بهدف إستخدامها لأغراض حربية، حيث إمتدت إمبراطوريتهم من البحر الابيض المتوسط غرباً إلى الخليج الفارسي Persionoulf، ولعل أسطورة جلجامش (عام 200 قبل الميلاد) التي تحكي أسفار الملك السومري (Sumerianking) الذي أعطى توجيهاته عن طريق الإلهام، وبقليل من التخيل يمكن إعتبار هذه التوجيهات المرشد الأول في عالم صناعة السفر[3] أن الأمثلة التي قدمها لنا الرومان من مشاهدة معالم المدن بصورة أكبر مما هي عليه الآن،وإستخدامالكتب الإرشادية والمرشدين السياحيين وشراء التذكارات السياحية من كل مكان كانت أمثلة تتسع بالتنوع.

---

[1]د. حسن اسماعيل الطافش –الإشراف الداخلي- مرجع سابق – ص74.

[2]د. حسن اسماعيل الطافش –الإشراف الداخلي - المرجع السابق – ص75.

[3]روبرت ماكنتوش – مرجع سابق – ص57.

المطلب الرابع: عصر الخانات:

سُميت هذه العصور بعصور الخانات البدائية وهي تعتبر النواة الأولى للفنادق، إنتشرت وإزدهرت هذه الخانات البدائية في حضارة وادي النيل والرافدين وفلسطين وذلك لإزدهار نشاط التجارة في تلك العصور، كانت قوافل التجارة تأتي إلى هذه المناطق لقرض التجارة حيث كان البيع والشراء يتم عن طريق المقايضة على هذا الأساس كانت هناك حاجة ماسة إلى ايواء القوافل وتوفير أماكن الراحة والمياه لهم ولحيواناتهم وكانت قوافل الجمال تقطع الصحراء إلى آسيا لذلك إنبثقت بعض الأماكن لإيواء هذه القوافل وتوفير الراحة والإقامة لهم، وقد إنتشرت هذه الأماكن على طرق القوافل.

وكانت هذه الخانات عبارة عن فسحة كبيرة من الأرض محاطة بسور أو أشجار وتتكون من طابقين، الطابق الأول كان يعتبر مثل الإسطبل للحيوانات ومكان لتفريغ البضاعة والطابق الثاني مكان لإيواء المسافرين، ودائماً كانت تنشأ الأسواق أو أماكن لمبادلة البضائع بالقرب من هذه الخانات وكان الطعام أو الشراب يباع بالقرب من هذه الأماكن[1].

وكان السبب لنشوء هذه الخانات هو الحركة الدينية وزيارة الأماكن المقدسة في فلسطين ولزيارة القدس الشريف ونظراً لحاجة الزوار إلى أماكن الراحة والطعام نرى إنتشار هذه الخانات بالقرب من الأماكن الدينية.

وكان المعروف على مر العصور وما زلنا نلاحظ هذه الظاهرة في وقتنا هذا إلى حد ما ، وهي أن المسافر إذا كان ميسور الحال وجد في الخان الذي يحل به كل ترحيب ورعاية خاصة من صاحبه، فيقدم له المأوى الحسن والطعام الدسم، بينما المسافر البسيط الحال يتعين عليه أن يقنع بمسكن متواضع وأكل خفيف علاوة على إنصراف صاحب الخان عنه وعدم العناية به، وفي كلا الحالتين نرى أن صاحب الخان يبذل قصارى جهده بالطرق المشروعة وغير المشروعة في أن يجعل حساب النزيل متضخماً بقدر الإمكان[2].

هذه بطبيعة الحال عوامل نفسية إنسانية نجدها في كل زمان ومكان ، لا تتغير،إنما الذي يتغير مع مرور الأيام المظهر الخارجي والمادي للخان إلى الإطار والوسط الذي أصبح يحيط بالفنادق.

---

[1] د. ماهر عبد العزيز توفيق –علم إدارة الفنادق –الناشر دار زهران للنشر والتوزيع- عمان 2006م - ص9.

[2] د. حسن اسماعيل الطافش – الإشراف الداخلي- مرجع سابق – ص81.

المبحث الثالث

التقسيمات الفندقية من حيث المواقع والخدمات

المطلب الأول: التقسيم من حيث الموقع:-

الموقع يختلف من منشأة فندقية لأخرى وتنقسم الفنادق إلى درجات سياحية حسب مواصفاتها ومنها:

1. فنادق المدن City hotels:-

يقع هذا النوع من الفنادق في المدن الكبرى والمتوسطة وتقع دائماً داخل حدود المدينة وتتراوح درجاتها من الممتازة إلى الدرجة الثالثة، وبعض منها يقدم كافة أنواع الخدمات التي يحتاجها السياح ورجال الأعمال، وتتنوع الخدمات التي تقدمها حسب درجة الفندق وموقعه داخل المدينة.

وتتراوح الإقامة بها من عدة ساعات إلى أيام عديدة، وتكون أقسام من هذه الفنادق مخصصة لإيواء السياح والأقسام الأخرى مخصصة لإيواء رجال الأعمال حيث توفر لهم

كافة الخدمات التجارية التي يطلبونها وكافة أنواع المأكولات والمشروبات والقاعات الكبيرة لغرف الإجتماعات، أما أحجامها تتراوح من الفنادق (50) غرفة إلى الفنادق الضخمة (300) غرفة وأكثر وملكيتها متفاوتة بين أهلية وشركات مختلطة[1].

2. فنادق المطارات Airport hotels:-

ويوجد هذا النوع من الفنادق بالقرب من المطارات أو في داخل المطارات إنشاؤها أصلاً لإيواء من في الطائرات ومسافري الشركات السياحية العالمية والترانسيت أو المسافر العابر الذي يضطر بسبب من الأسباب إلى التوقف عن مواصلة رحلته كعطل معين في الطائرة أو لسوء الأحوال الجوية أو تغيير طائرة أخرى تحمله إلى جهة الوصول النهائية رغبة بزيارة المدينة لساعات معدودة أو أيام معدودة[2].

فهو يوفر إلى شركات الطيران العالمية مرونة نقل الركاب العائدين أو المتخلفين بسبب عطل الطائرة أو سوء الأحوال الجوية إلى فنادق المدن التي تكون في العادة على مسافة بعيدة من المطار والعودة بهم ثانية بعد زوال أسباب التخلف، فوجودهم بالمطار يُسهل على الشركات هذه العملية علاوة على أنه يوفر عليها الكثير من النفقات، ولهذا نشاهد الآن أن أغلب شركات الطيران العالمية أخذت بإمتلاك وشراء فنادق المطارات وذلك للتقليل من نفقاتها وربط الرحلات السياحية المنظمة بين طائراتها وفنادقها[3].

ونجد أن فنادق المطارات إنتشرت في كل المطارات الكبيرة العالمية كنتيجة التطور الطبيعي الذي إحتلته الطائرات في حياة الأفراد من بين وسائل المواصلات الأخرى وذلك لأمانتها.

3. فنادق العبور (الموتيل Motels):-

أنشئت هذه الفنادق أصلاً على الطرق البرية السريعة (Highway) وقد انتشرت في الولايات المتحدة إنتشاراً واسعاً ذلك لكبر الدولة وتشّعب وانتشار طرق المواصلات البرية السريعة فيها.

---

[1] د. ماهر عبدالعزيز توفيق – علم أدارة الفنادق – مرجع سابق– ص21.

[2] د. محمد حافظ حجازي – المعهد العالي للسياحة والفنادق – والحاسب الآلي – بالاسكندرية - إدارة المنظمات الفندقية وظائف المنظمة – ص400.

[3] د. ماهر عبدالعزيز توفيق – مرجع سابق – ص(22 /40).

تسمَّى هذه الفنادق أيضاً بفنادق راكبي السيارات (Motor inn motels) ويتم بناؤها بطرق مختلفة سواء على شكل شاليهات متفرقة وموقعها يكون على الطرق السريعة للسيارات مباشرة أو في ضواحي المدن الكبرى.

4. فنادق السواحل Beach hotel:-

تتميز فنادق السواحل بحكم موقعها بالقرب من السواحل المهمة بالعالم وتتراوح درجاتها من الممتازة إلى أربع درجات وتمتاز دائماً بكبر حجمها وتنوع الخدمات التي تقدمها للضيوف إذ تشتمل على كافة الخدمات التي يطلبها الضيف، ومن حيث إدارتها لا تختلف عن الفنادق الأخرى وتختلف فقط من حيث الموقع المواجه دائماً للسواحل الكبيرة.

المطلب الثاني: التقسيم من حيث الخدمات:-

تنقسم الفنادق من حيث الخدمات إلى درجات "خمسة" نجوم، و"أربعة" نجوم، و"ثلاثة" نجوم.

1. الفنادق التجارية Commercial hotels:-

ترتكز الفنادق التجارية بصورة رئيسية على رجال الأعمال المؤقتين والدائمين وعلى سياحة المؤتمرات والولائم وإقامة الحفلات وتخصص جزء من إهتماماتها على السياح ايضاً.يُعتبر هذا النوع، من الفنادق الحديثة التي إزداد الطلب عليها في السنوات الاخيرة نظراً لازدياد الحركة التجارية والصناعية وزيادة حركة الاعمال وخاصة في الدول الكبرى والمدن الضخمة.

ضيوف هذه الفنادق يركزون على الخدمات التي تقدم لهم من قبل إدارة الفندق ولا عجب أن نرى أن هذا النوع من الفنادق يقدم كل أنواع الخدمة المتوفرة في الفنادق، مثلاً

يتوقع الضيف أن يجد في الفندق على الأقل مطعمين وكافتريا تعمل 24 ساعة وقاعات صغيرة وكبيرة للإجتماعات وخدمات البريد السريع والإنترنت والفاكس والتلكس والهاتف والمصرف ومكتب إيجار سيارات وخدمات ترجمة وسكرتارية وخدمات الحاسب الإلكتروني وخدمات طبية وخدمات أخرى[1].

2. فنادق الاقامة الدائمة Residential hotels:-

هي عبارة عن بناية تحتوي على شقق وتوفر خدمة التدبير الفندقي فقط، وتتكون من صالة للإستقبال وبعض الأحيان، صالة صغيرة للأطعمة والمشروبات الهدف منها خدمة وراحة الضيوف وليس للربح، وفنادق الإقامة تؤجر مطعم الفندق إلى متعهد خارجي في كثير من الأوقات لأن إدارة الفندق تكون محدودة وصغيرة بل في مرات كثيرة لا تهتم بالمطعم وإنما توفر المعلومات عن المطاعم التي تقوم بتوصيل الطلبات حتى الفندق.

3. فنادق المقامرة Gambelling hotels:-

تمتاز هذه الفنادق بالمغالاة والإسراف على ديكوراتها وقاعاتها الداخلية وتتميز دائماً بالديكورات الجميلة والخلابة وتكون دائماً فنادق ضخمة جداً وتتراوح من الدرجة الممتازة إلى أربعة نجوم.

وتتميز أيضا بكبر قاعاتها وكثرة مطاعمها وتنوع خدماتها التي تقدمها وبجودة ونوعية المطاعم والمسارح التي تحويها، وأغلب الأحيان تكون أسعار هذه الفنادق ليست غالية مقارنة مع الفنادق الأخرى ذات نفس المستوى، وتمنح هذه الفنادق غرف مجانية بالإضافة إلى بطاقات النقل جواً من بلد الضيف إلى المكان الذي يوجد به الفندق للضيوف الذين يرتادون دائماً هذه الفنادق لغرض المغامرة[2].

4. بيوت الشباب Hostels:-

هي عبارة عن فندق أو بناية غرضها إيواء الشباب المحب للسفر والترحال والتعرف على بلدان أكثر وشعوب متعددة لقاء أجر زهيد.

[1] د. محمد الصيرفي – ادارة الفنادق – الناشر مؤسسة كورس الدولية – ص 42.
[2] د. سامي عبد القادر- فن صناعة الفنادق – مرجع سابق – ص46.

هذا النوع من الفنادق منتشر في أغلب الدول، وتكون بيوت الشباب عادة متواضعة في تجهيزاتها، فالمرافق دائماً مشتركة لكل مجموعة، من الغرف وكذلك المطابخ – إن وجدت – وتحتوي بيوت الشباب على كافتريا صغيرة وقاعة للمطالعة وإقامة الحفلات[1].

5. الفنادق العلاجية The raputical hotels:–

في السنين الأخيرة انتشر هذا النوع من الفنادق وهي ذات درجات عالية (4نجوم) فما فوق، وتقع هذه الفنادق قرب المياه المعدنية والكبريتية أو في المناطق التي يكون جوها صافياً وهواؤها خالياً من التلوث، وعلى الأغلب تقع المستشفيات أو المراكز العلاجية بالقرب من هذه الفنادق أو في داخلها، هذا النوع من الفنادق يكون مجهزاً بكافة أنواع التسهيلات والخدمات التي يحتاجها الضيف العادي أو المريض من قاعات للعلاج الطبيعي وحمامات الساونا وأحواض للمياه المعدنية أو الكبريتية وأطباء متخصصين بالعلاج الطبيعي.

كما ظهر نوع إضافي لهذه الفنادق وهو الذي يكون بالقرب من المستشفيات العلاجية وهو لا يحتوي على أجهزة أو صالات علاجية إنما يوفر الأجواء للمرضى والمرافقين لهم بالقرب من المستشفيات المقصودة للعلاج، وهذا يكون في مختلف الدرجات.

6. الفنادق الرياضية Athletical hotels:–

قد تكون مؤقتة أو دائمة وتكثر قرب المدن الأولمبية أو قرب الملاعب المشهورة بالعالم وتتراوح درجاتها من نجمتين إلى الدرجة الممتازة، قسم منها يخصص لإقامة اللاعبين المشاركين في فريق معين وقسم مخصص للمشجعين.أغلب هذه الفنادق تكون مجهزة بكافة الخدمات الضرورية التي يحتاجها الرياضي وكذلك مجهزة بنوعية معينة من الطهاة لتقديم طعام صحي للرياضيين وتدخل في تجهيزاتها الصالات الرياضية المختلفة وأحواض السباحة[2].

المطلب الثالث : مواصفات ودرجات الفنادق:

الفنادق لها أنواع متعددة مثل: الموسمية، العلاجية، العائمة، الكامب (المعسكرات)، فنادق العبور، وفنادق الإقامة السياحية وتنقسم الفنادق من حيث الدرجات إلى:

[1] نفس المرجع السابق – ص48.

[2] د. سامي عبد القادر- فن صناعة الفنادق – مرجع سابق – ص49.

1. الفنادق ذات خمسة نجوم وسبعة نجوم[1]:

هي الفنادق ذات السعة الإستيعابية العالية والتي تتعدد فيها الأجنحة وتتجاوز الغرف أكثر من 250 غرفة والفخامة الكاملة وهذه الفنادق تمنح الدرجات بالنجوم وهو مصطلح عالمي فعدد النجوم يوضح نوع الفندق ودرجته وهنالك فنادق تضع النجوم في المدخل أوالاستقبال حتى تفتخر بنوع الخدمات والمواصفات للفندق وعموماً تتغير من دولة إلى أخرى ولكن تتفق عالمياً على أن الفنادق الممتازة هي ذات الـ(5) نجوم وهنالك فنادق في بعض الدول أخيراً صُنفت بـ(7) نجوم وتتصف هذه الفنادق دائماً بالغرف الواسعة الفخمة والأجنحة الفخمة وأحواض السباحة والصالات الرياضية وقاعات الإجتماعات المجهزة بكل وسائل الترجمة وغُرف الصحافة والمساحات الخضراء حول الفندق ومواقف السيارات وتعدد المصاعد وتنوعها، كما تتميز بالغرف الوثيرة وتوفير جميع إحتياجات النزيل، كما تتميز الغرفة والجناح بالحمامات الداخلية وعلى أحدث المواصفات ويدخل في تصنيفها أيضا الموقع وسهولة الوصول إليها.

2. الفنادق ذات أربعة نجوم:-

هي ذات سعة إستيعابية أقل من السابقة وأكبر من التي تليها وبها خدمات مميزة وذات غرف جيدة ومكيفة ودائماً ما يلحق بالفندق خدمات مثل السباحة والصالة الرياضية وقاعة إجتماعات وخدمات أخرى مثل صوالين الحلاقة وغيرها وهنا الموقع يحكم هذه الدرجة فمثلاً ربما تتوفر فيه كل متطلبات الفندق خمسة نجوم إلا أن موقعه والمساحة المحيطة به تكون غير ملائمة لمنحه هذه الدرجة.

3. الفنادق ذات ثلاثة نجوم:-

هي فنادق أقل من حيث الفخامة والخدمات وربما لا توجد بها خدمات أصلاً وتتعدم فيها أحواض السباحة وربما بها صالات للإجتماعات والطعام ولا توجد بها خدمات مثل الحلاقة والمتاجر المختلفة (البازارات) ودائماً تتواجد في مجمعات الأسواق.

4. النُزل السياحية:-

[1] أ. جعفر محمد مصطفى أبوزيد -أ. إيهاب محمد عثمان فقيري- جامعة شندي - كلية الأداب - قسم السياحة والفندقة الإطار التنظيمي للسياحة في السودان-ص31.

هذه النُزل والأوتيلات هي تُعد للسكن الإقتصادي ولا يوجد بها أي خدمات إضافية حتى الأطعمة وربما يأتي بها النزيل من خارج الفندق ويعتمد في تلبية رغباته على نفسه والإدارة غير مسؤولة عن تقديم أو توفير أي خدمة ولذلك هي نُزل إقتصادية في الأسعار.

❖ الفنادق والمنتجعات في السودان:

- اولاً الفنادق بالسودان:-

من المعلوم أن صناعة الفنادق لم تكن معروفة في السودان إلا في عهد الإستعمار البرطاني حيث إقامة بعض الفنادق أو النزل الصغيرة حول القصر الرئاسي مثل فندق فكتوريا حيث كانت هذه النزل تخدم قادة الجيوش وضيوف المستعمر فقد دون المواطنين ولم يتثنى للباحث الحصول على معلومات أكيده عن التطور التاريخي للفنادق في السودان وذلك لعدم توفر مراجع رسمية تسهم في التوثيق للمعلومات العلمية الأكيدة لتوضيح التطور في صناعة الفندقة في السودان وأدناه جدول يبين بعض الفنادق المشهورة والكبيرة بالخرطوم.

جدول يوضح الفنادق الكبيرة والهامة في العاصمة السودانية:

إسم الفندق	تاريخ الإفتتاح	ملاحظات
فندق السودان	1936م	مغلق
الفندق الكبير	1936م	تم تحويله لقراند هولدي 1999م
فندق إكسلسيور	-	تم إغلاقه
فندق أكربول	1952م	ولازال يعمل
فندق مريديان	1976م	ولازال يعمل
فندق هيلتون	1977م	تم تحويله إلى كورال
فندق برج الفاتح		تم تعديله إلى كورنثيا
فندق روتانا سلامة	فبراير/2007م	ولازال يعمل
فندق أراك	1973م	تم أغلاقه في 1988م

فندق صحاري	1952م	ولازال يعمل

- ثانياً المنتجعات السياحية في السودان:-

أصبحت سياحة المنتجعات من الأنماط السياحية الهامة والمنتشرة على نطاق واسع لما تقدمه من متعة وراحة وحيوية وهي تدخل ضمن نشاطات الترفيه والإستجمام التي تُساهم الأن بأكثر من 50% من حجم السياحة الدولية كما تعتبر على رأس نشاطات السياحة المحلية لكثير من الدول[1].

فالمنتجعات تلعب دوراً كبيراً في نجاح وقضاء إجازة ممتعة للسائح لهذا كان لابد من التعرف على المنتجعات السياحية في السودان التي يمكن إستغلالها في السياحة وتحديد مناطق تواجدها في السودان:-

1. منطقة السلامة الجوية لمطار الخرطوم:-

تمثل هذه المنطقة تجمعاً للأنشطة السياحية والتجارية والترفيهية، فيها الساحة الخضراء بالقرب من المطار، وجوارها المركز التجاري وإلى الشرق هناك تخطيط لمجمع تجاري (مجمع أركويت التجاري) وعلى الجنوب مدينة الخيال العلمي وحديقة الطفل ويجاورها من الغرب الحديقة الدولية.

2. منطقة السبلوقة غرب:-

على بعد 80 كلم شمال أمدرمان على الضفة الغربية لنهر النيل هناك شلال السبلوقة (الشلال السادس) الذي تلامس جباله وهي من الحجر الرملي حافة النهر وتعتبر من صخور الجرانيت عند الشلال مجرى النهر المكون من الحجر الرملي النوبي (Sands Tone Nubian) ثم سهوله المنبسطة تصلح لإقامة المعسكرات ومناظر طبيعية خلابة من أشجار النخيل والسنط وجزر مخضرة بالنهر تصلح لرياضات الماء مثل المراكب الشراعية والتجديف والسياحة والغطس والتزلق على الماء كما يمكن ممارسة رياضة التسلق والمشي في الجبال ومشاهدة الحياة البرية والغزلان كما توجد في الضفة الغربية للنيل طابيتان أثريتان للمهدية والمنطقة تصلح لإقامة معسكرات لهواة الإستمتاع بالطبيعة.

[1]صلاح عمر الصادق – دراسات سودانية في السياحة – الناشر مكتبة الشريف الاكاديمية للنشر والتوزيع – الخرطوم – ت ط 2008م – ص31.

3. خزان جبل اولياء:-

يبعد 60 كلم من وسط الخرطوم ومنطقة الخزان المجاورة تمثل إحدى المعالم الهمة في المنطقة حيث يمثل جسم الخزان الحجري والذي يربط شاطئ النيل الأبيض فوق بحيرة الخزان التي تمتد خلفه مع وجود العديد من المرتفعات المتاخمة والقريبة وما تمثله المنطقة من تنوع طبوغرافي وتمازج بين الماء والخضرة والجبل والشاطئ والطيور المائية والأشجار.

كل هذه المشاهد جعلت المنطقة ذات جذب للعديد من السياح والسكان المحليين مما جعلهم يرتادون المنطقة بغرض التنزه وصيد الأسماك وإقامة الرحلات، وطبيعة المنطقة تؤهلها لإقامة الحدائق المفتوحة والمنتجعات والفنادق لجذب طالبي التنزه والصيد والرياضات المائية والإستجمام.

4. حظيرة الدندر:-

تقع حظيرة الدندر في الركن الجنوبي الشرقي لمنطقة النيل الأزرق وتحدها الهضبة الأثيوبية والموقع يعتبر من أكبر مناطق تواجد أنواع الصيد الأفريقية، وتتميز بوجود عدة أنواع مختلفة من الفصول والحيوانات وغزارة هذا النوع يرجع إلى وجود نهر الدندر إضافة إلى موقعها الفريد ووفرة السافنا الغنية بالمنطقة تلعب دوراً مهماً في الجذب السياحي وتبرز المواقع الرئيسية للحيوانات وللعلف (أماكن الأعشاب).

5. منتجع السودان السياحي:-

هو عبارة عن مدينة سياحية على ضفاف النيل الأبيض في مساحة 800 فدان ينتظر أن يمثل السودان في شكل مصغر بطبيعته الشجرية وأقاليمه المختلفة والأنماط المعمارية للمباني وأنواع الممارسات الشعبية والفلكلور ويصاحب ذلك نشاط إستثماري وسياحي ضخم[1].

6.حديقة أمدرمان (مزن بيتش):-

مشروع حديقة أمدرمان العالمية (مقترح) يقع في الضفة الغربية للنيل الأبيض جنوب كبري النيل الابيض الجديد في واجهة منطقة الفتيحاب السكنية إذ أن هذا المشروع يقدر له أن يكون واجهة لأمدرمان عند مدخلها الجديد في شكل حدائق للترفيه والثقافة والإجتماعات

[1]صلاح عمر الصادق – مرجع سابق- ص190.

مزودة بكل أسباب الترفيه والإتصالات والمسارح والمطاعم ومناطق لإقامة مناسبات الأفراح والإحتفالات الرسمية.

7.ملتقى النيلين (المقرن):-

يُعتبر إقتران النيل الأبيض والأزرق من الظواهر الطبيعية النادرة إذ لا يتعدى وجود هذه الظاهرة أصابع اليد الواحدة على مستوى العالم، فالنيل الأزرق نشط التيار ويضيق مجراه أما النيل الأبيض فضعيف التيار ويتسع مجراه، وتمكن النيل الأزرق من أسر النيل الأبيض وجعله يغير مجراه في طريقه.

هذه الظاهرة أهتم بها المستعمر البريطاني وللأسف فُقد هذا الإهتمام خلال الحكم الوطني وهناك تصور متكامل لما يجب أن تكون عليه منطقة مقرن النيلين ضمن المقترحات حتى تكون منطقة سياحة عالمية.

8.منتجعات الشواطئ النيلية:-

تم تطوير شواطئ نهر النيل والنيل الأزرق والنيل الأبيض في الآونة الأخيرة وذلك بعمل العديد من المنتجعات ورصف الطرق وذلك يبدأ من المنشية جنوباً مع محاذاة النيل الأزرق وتستمر المنتجعات حتى كبري الحلفايا شمالاً في نهر النيل وعلى شاطئ النيل ولتلتقي المنتجعات المنتشرة في شاطئ النيل الأبيض من جبل أولياء وحتى ملتقى النيلين لتصبح منطقة غابة السنط من أجمل المنتجعات .

المطلب الرابع : أنواع المنتجعات السياحية:

تتواجد المنتجعات السياحية عادة في المناطق التي تعتبر من الأماكن المفضلة لقضاء الإجازات ويرجع ذلك إلى جوها ومنظرها وتوافر الأنشطة الترفيهية أو الأماكن التاريخية والجبال وشواطئ البحار[1].

هذا ويمكن تقسيم المنتجعات إلى مجموعتين:

المجموعة الأولى: (تعتمد على الأنشطة):

[1] أ. د. سعد احمد حلابو – مرجع سابق – ص128.

تُعتبر هذه المجموعة مستقلة بذاتها حيث نجد أن المنتجع الفندقي يوفر كل المقومات والتسهيلات الترفيهية لنزلائه مثل: حمامات السباحة، ملاعب التنس، ملاعب الغولف، الفروسية، أنواع التسلية الأخرى.

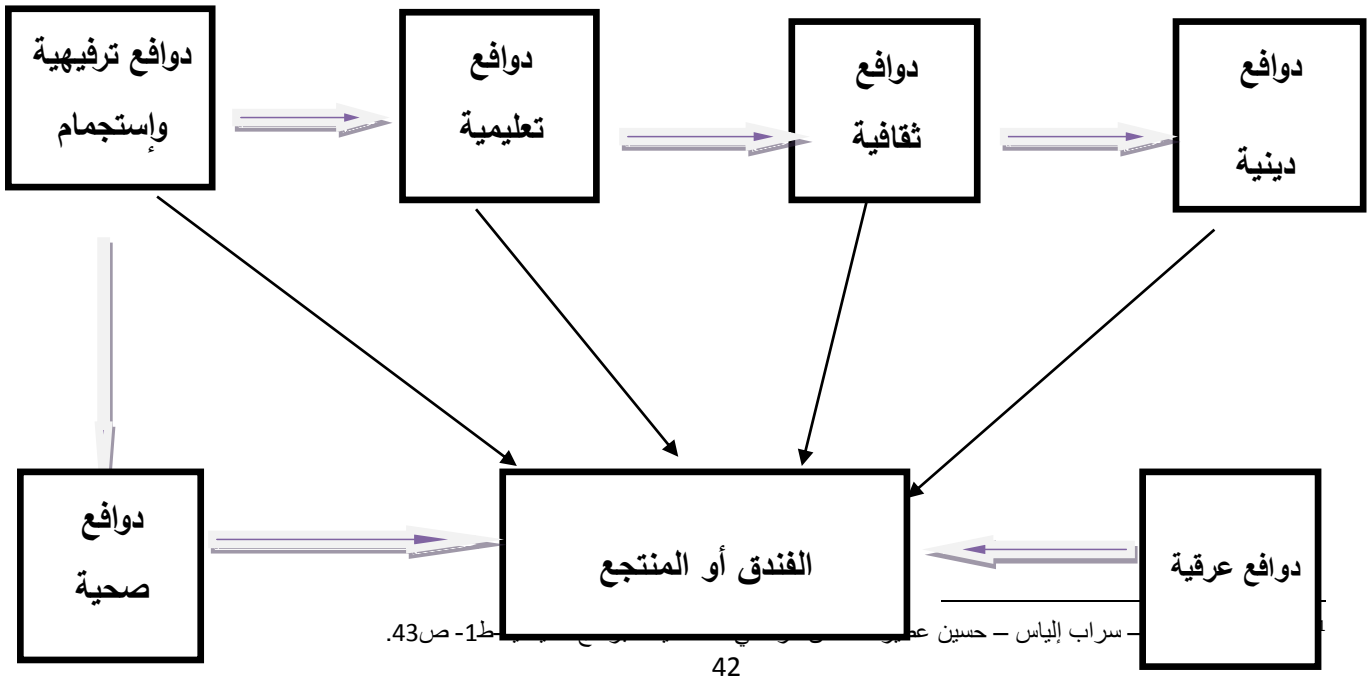
مما يُتيح للنزيل إمكانية بقائه أطول فترة ممكنة دون الحاجة للمغادرة لضرورة من الضروريات.

المجموعة الثانية: (تعتمد على موقعها):

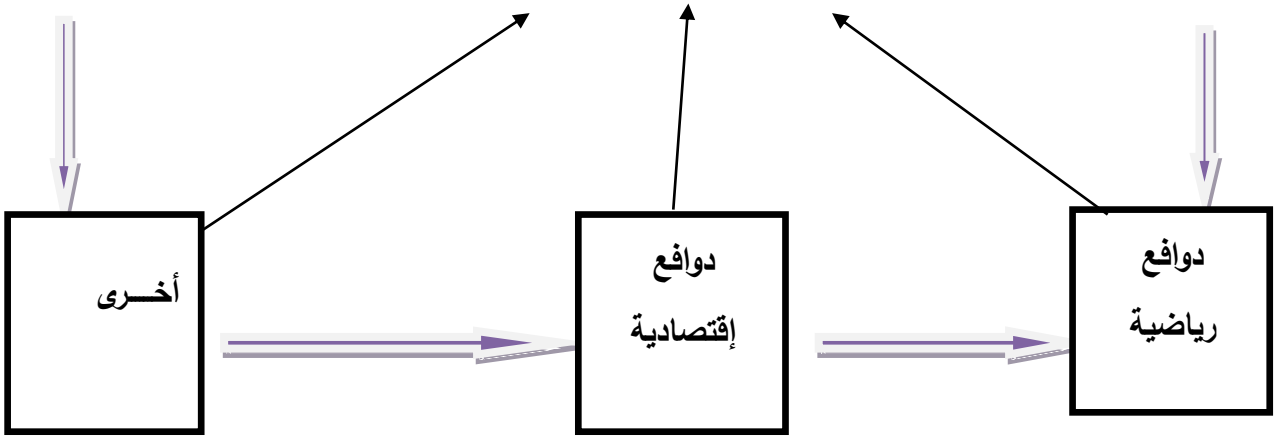
في هذه المجموعة نجد المنتجع الفندقي يوجد بالقرب أو في المناطق الترفيهية الطبيعية مثل: الشواطئ، البحيرات الكبيرة، المزارات التاريخية الحديثة، الحدائق.

وهذه المنتجعات يكون لها حمامات سباحة خاصة، وبها مطاعم متخصصة، ملاهي ليلية ويمكن تقسيم المنتجع السياحي حسب الدرجات نفس التصنيفات الفندقية السابقة بالنجوم وتمنح الدرجة حسب جودة الخدمات وتنوعها والمساحة .

الشكل يوضح دوافع الأشخاص لإرتياد الفنادق والمنتجعات[1] :



1 – سراب إلياس – حسين عطية ... ط1- ص43.


أخـــرى
دوافع
إقتصادية
دوافع
رياضية

الفصل الثاني

الادارة الفندقية والهيكلة التنظيمية

المبحث الاول: تعريف الإدارة وأنظمة إدارة الفنادق والمنتجعات

المبحث الثاني: الوظائف والأقسام التشغيلية للفندق والمنتجع السياحي

المبحث الثالث: التطور في إدارة وبناء الفنادق والمنتجعات السياحية

المبحث الاول

تعريف الإدارة وأنظمة إدارة الفنادق والمنتجعات

تمهيد:

لقد تميز عالم اليوم بسمات وظواهر عديدة إختلفت كثيراً عن عالم الأمس ، ففي عصرنا الحالي ظهرت المخترعات الحديثة والنظريات العلمية المتطورة والأفكار الجديدة التي تعكس مقدار ما يحويه عالم اليوم من تقدم علمي هائل في شتى مجالات الحياة ، والتي غيرت كثيراً من المفاهيم والأفكار التي كانت سائدة في الماضي ، والمستقبل بما سيحمله من إنجازات علمية جديدة سوف يغير كثيراً من خصائص وسمات المجتمع ، وهكذا يتطور العالم من الماضي إلى الحاضر إلى المستقبل وتدور عجلة الزمن من عصر يذهب بماضيه وحضارته الأصلية إلى عصر آخر يأتي بحضارة جديدة وعلوم أخرى أكثر تطوراً من علوم الماضي ثم تتلوه عصور أخرى في المستقبل تحمل في طياتها مفاهيم ونظريات حديثة قد يعجز العقل البشري الآن عن تخيلها أو التنبؤ بها ، وكل عصر من العصور هو إمتداد حضاري للعصر السابق له ، على الرغم مما يتصف به كل عصر من ظواهر وخصائص وسمات مختلفة .

وإذا تحدثنا عن الإدارة كسمة من هذه السمات أو متغير من المتغيرات الذي يمكن ملاحظته وقياس نتائجه نجد أن الإدارة عرفت منذ أن خلق الإنسان على سطح الأرض ، وتطورت بتطور المجتمعات البشرية من قديم الزمان ، فقامت إمبراطوريات قديمة ، وممالك عظيمة في العهود السابقة ، على أسس من التعاون والتكامل والتخطيط والتنظيم ، حققت للمجتمعات الإنسانية قدراً كبيراً من الأهداف والغايات التي تعبر عن رقي وأصالة الفكر الإداري القديم ، والإدارة للمجتمعات البشرية مهما إختلفت أشكالها وأنواعها وقومياتها ضرورة حتمية ، ومطلب أساسي للوصول إلى مرحلة هامة من مراحل التقدم والنمو الإجتماعي.

وإذا نظرنا نظرة متعمقة متأنية لأي مجتمع إنساني لوجدنا التنظيم البشري بكل جوانبه الإدارية ، واقعاً ملموساً في كل مرحلة من مراحل النشاط المختلفة ، وفي كل مجال

من مجالات الحياة ، ففي محيط الأسرة هنالك تنظيم عائلي وفي حلقات الدراسة المختلفة تنظيم دراسي ، وفي مجالات العمل المختلفة تنظيمات إدارية متعددة ، وبقدر ما تتمتع به هذه التظيمات البشرية من إمكانيات إدارية تستطيع أن تحقق أهدافها التي تنشدها .

من هنا إستأثرت الإدارة بجزء كبير من إهتمام الدول المتقدمة ، وعدد كبير من الدول النامية فالدولة المتقدمة لم تحقق هذا التقدم والتطور من فراغ ولكنها حققته بفضل ما أنجزته من تفوق في العلوم الطبيعية وغيرها من العلوم الأخرى، وما لعبته الإدارة ذات الكفاءة العالية والتنظيم من دور هام لتوفير التعاون المثمر والتنسيق الفعال بين القدرات والطاقات الإدارية، والخبرات والمهارات الفنية، وهذا ما نراه واضحاً في كل الإنجازات العلمية والتكنولوجية التي تتحقق في العالم المتقدم، كبرامج التسليح النووي وغزو الفضاء والتقدم الهائل في مجالات الصناعة والزارعة والتعدين وغيرها.

أما الدول النامية فقد أهتم معظمها بالإدارة كعنصر مهم من عناصر التنمية، وعامل أساسي لدفع حركة التقدم للأمام، واللحاق بركب الدول المتقدمة، وخطت بعض هذه الدول خطوات كبيرة إلى الإمام ووضعت نفسها على أول الطريق وعرفت كيف تطور نفسها، وتقوي بنيانها الإقتصادي والإجتماعي، بالإهتمام بالعناصر الإدارية القادرة على دفع عجلة النمو والتطور، لبناء أفضل في ظل مناخ إداري ملائم تسوده روح التعاون والتفاهم، من أجل تحقيق التنمية الشاملة.

وإذا كان دور الإدارة في المنظمات العامة والخاصة قد تأكدت ملامحه وبرزت أهميته في ظل الموارد الإقتصادية والبشرية المحددة، إلا أنه أصبح أكثر أهمية، في عصر أصبحت فيه الطاقة النووية، والمعرفة العلمية المتطورة علامة واضحة من علامات التطور العلمي في العالم.

هكذا نرى أن الإدارة في هذا العصر أصبحت أعظم القوى المؤثرة، والعنصر الفعال في مجتمعنا المعاصر، والقاسم المشترك الأعظم لتحقيق نهضته الشاملة.

المطلب الأول: مفهوم الإدارةCONCEPT OF MANAGEMENT:-

لاشك أن الكثيرين من علماء الإدارة قد قاموا بتعريف مفهوم الإدارة ولكن بعد النظر للقرآن الكريم في الآية(أهم يَقسِمُون رَحمَتَ رَبّكَ نَحنُ قَسَمنَا بَينَهُم مَّعِيشَتَهُم فيِ الحَيَاةِ الدُّنيَا وَرَفعَنَا بَعضَهُم فَوقَ بعَضٍ دَرَجَتٍ لِّيَتَخَّذَ بَعضُهُم بعضاً سُخرِياً وَرَحَمتُ رَبِّكَ خَيرٌ مِّمَّا يَجمَعُونَ)[1]وهذه الآية قسمت الناس إلى درجات مختلفة مديرين ومنفذين وهنا يأتي مفهوم الإدارة إلى أنه فن قيادة الآخرين لجعلهم يعملون بكفاءة تحقيقاً لهدف موقوت منشود أما أهم ما جاء في القرآن الكريم لمصطلح للإدارة وهو أشمل مصطلح ماجاء في الآية الكريمة (يُدَبِر الأَمرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلىَ الأَرضِ ثُمَّ يَعرُجُ ‘إليهِ فيِ يَومٍ كَانَ مِقدارُهُ ألف سَنَةٍ مِمّا تَعُدُّنَ)[2].

وأما فيما يتعلق بالسنة النبوية الشريفة يظل الرسول علية الصلاة والسلام دوماً وأبداً قدوة في جميع نواحي الحياة ونبراساً ودليلاً لكل السلوكيات الإدارية والقيادية الإيجابية ولا أدل على ذلك أكثر من واقعة حفر الخندق التي أشار إليه بها الصحابي الجليل سلمان الفارسي ومن فنون القيادة مشاركته في حفر الخندق بنفسه وقام بنقل الحجارة وإنه بلا شك هو أعظم قائد وإداري عرفته البشرية ولنا في سيرته العطرة أسوة حسنة وجاء في حديث الصحابي الجليل أبو هريرة رضي الله عنه قال: (ما رأيت أحداً أكثر شورة لإصحابه من النبي صلى الله عليه وسلم)[3].

وحديث الرسول صلى الله عليه وسلم المشهور(كلكم راعي وكلكم مسئول عن رعيته والأمير راع والرجل راع على أهل بيته والمرأة راعية على بيت زوجها وولده فكلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته)[4].

يمكن تناول مفهوم الإدارة من جانبين:الإدارة كممارسة والإدارة كعلم.

1. مفهوم الإدارة كممارسة: MANAGEMENT AS PREOCESS:-

[1] سورة الزخرف الآية (32).
2. سورة السجدة الآية(5).
[3]صحيح الترمزي مجلد4 صـــ213.
[4] الصحيحين متفق عليه.

الإدارة هنا هي الإستخدام الفعال والكفء للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات والأفكار والوقت من خلال العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بغرض تحقيق الأهداف.

2.ويقصد بالموارد:-

1. **الموارد البشرية:**هي القوة البشرية العاملة (إداريين / موظفين /أفراد / العمال).
2. **الموارد المادية:** كل ما يتوفر من بنية تحتية من مباني وأجهزة والآت.....
3. **الموارد المالية:** كل الأموال التي تستخدم لتسيير الأعمال الجارية والإستثمارات طويلة الأجل.
4. **المعلومات والأفكار**: تشمل الأرقام والحقائق والقوانين والأنظمة.
5. **الوقت:** الزمن المتاح لإنجاز العمل.
6. **العمليات الإدارية:** ويُقصد بها التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وسيتم تناولها لاحقاً
7. **الفاعلية EFFECTIVENESS**: ويقصد بها مدى تحقيق أهداف المنظمة.
8. **الكفاءةEFFICIENCY:** ويقصد بها الإستخدام الإقتصادي للموارد : أي الإقتصاد في إستخدام الموارد وحسن الإستفادة منها والشكل أدناه يُبين علاقة الموارد والعملية الإدارية والأهداف ببعضها.

3.مفهوم الإدارة كعلم MANAGEMENT AS A SCIENCE:-

هو ذلك الفرع من العلوم الإجتماعية الذي يصف ويفسر ويحلل ويتنبأ بالظواهر الإدارية, والسلوك الإنساني الذي يجري في التنظيمات المختلفة لتحقيق أهداف.

مجالات الإدارةFIELDS MANAGEMENT:-

هناك مجالات متعددة تطبق فيها الإدارة, فهي تُطبق في القطاع العام (PUBLIC SECTOR)،ويطلق عليها في هذه الحالة الإدارة العامة (PUBLIC DMINISTRATION)،وتطبق في القطاع الإقتصادي (SECTOR ECONOMIC) وتسمى إدارة الأعمال (BUSINESS ADMINISTATION)، وهناك إدارة تسمى إدارة

المستشفيات وهي التي تطبق في المستشفيات, وإدارة تسمى إدارة الفنادق وهي الإدارة التي تُطبق في الفنادق. وهكذا نلاحظ أن الإدارة تكتسب إسم المجال الذي تطبق فيه.

فإذا طبقت في الوزارات والمصالح سُميت إدارة عامة وإذا طبقت في النشاطات الإقتصادية سُميت إدارة أعمال...الخ ويعتبر تقسيم الإدارة إلى إدارة عامة وإدارة أعمال من أهم التقسيمات.

لدينا ثلاثه إتجاهات مختلفة لتوضيح مفهوم الإدارة وتعريفها يمكن عرضها فيما يلي :

تعريف الإدارة:-

الإدارة قبل كل شئ هي قدرة بشرية جسدية ونفسية وذهنية ، يستطيع الإنسان من خلالها تنسيق الجهود البشرية وتنظيمها ومتابعتها وتوجيهها لتحقيق هدفاً مشتركاً فالإدارة هي نشاط دائم ، وقدرة على التصور والتخيل وفهم ومعرفة تامة بحقائق الأمور وأبعادها ، وشعور إداري مرهف للوصول إلى أهداف محددة .

الإتجاه الأول :-

يُعرف هذا الإتجاه الإدارة بأنها " المعرفة الصحيحة لما يجب أن يقوم به الأفراد ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن الطرق وأقل التكلفة .[1]

كذلك يُعرفها آخر بأنها " كيف يمكن أن تُدير بمعنى أن تتنبأ وتخطط وتنظم وتصدر الأوامر وتنسق وتراقب وآخر فأنه يرى أن " الإدارة هي الشرارة الحيوية التي تنشط وتوجه وتراقب الخطة والإجراءات في أي منشأة .

يتضح من التعاريف السابقة للإدارة أن هؤلاء قد عرفوا الإدارة على أنها مجموعة من الأنشطة والوظائف التي يجب أن يقوم بها المدير.

الإتجاه الثاني :-

[1] د. هاني عاطف- دار الكتب والوثائق القومية- إدارة الفنادق مرجع سابق ص 11

يُعرف أنصار هذا الإتجاه من رجال الفكر الإداري أن الإدارة هي توجيه الوسائل والطرق نحو إنجاز هدف محدد أما الرأي الآخر فيرى أن الإدارة هي القوة المفكرة التي تُحلل وتصف وتخطط وتُحفز وتقيم وتراقب الإستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق هدف محدد.

الإتجاه الثالث :-

ونحن من أنصار هذا الإتجاه ونميل إلى الأخذ به، فهو يجمع بين الإتجاهين السابقين حيث يرى أن الإدارة مع أنها مجموعة من الوظائف والمهام التي يجب أن يقوم بها المدير فهي أيضاً موهبة وقدرة وطاقة لقيادة فريق من البشر وتوجيههم نحو هدف مشترك.[1]
وبذلك يمكن أن نصل إلى تعريف واضح ومحدد للإدارة بأنها :

" القدرة الفكرية والإستعداد البدني والنفسي بالتخطيط والتنظيم والتنسيق لتوجيه وتقييم ومراقبة الإستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة لتحقيق هدف معين " مما سبق نرى أن التعريف السابق هو أكثر التعاريف شمولية في المعنى ودقة في الوصف والتمييز. فبذلك يكون هذا التعريف قد جمع بين الإدارة من حيث طبيعتها وخصائصها التي تميزها وبين وظائفها المختلفة لتحقيق أهداف محددة .

فالإدارة نشاط متخصص يقوم على تحفيز الآخرين ودفعهم للعمل بأكبر طاقة ممكنة نحو الأهداف الموضوعة ، لأن الإدارة هي التي يمكنها أن تستخرج الطاقات الكامنة في العناصر البشرية لخدمة الجماعة والمجتمع وكلما كانت النتائج إيجابية كان ذلك دليلاً على حسن وكفاءة الإدارة .

وكما أن الإدارة علم كسائر العلوم النظرية فإنها أيضاً فن من الفنون ، لأن العمل الإداري بجانب إعتماده على ممارسة المدير لوظائفه الإدارية يعتمد أيضاً على مايتمتع به من مواهب شخصية وقدرات مبدعة تجعل هذا العمل يرقى إلى مستوى الفن الذي يتطلب العديد من المهارات المختلفة كالمهارات القيادية والسلوكية والفنية .

[1] د. هاني عاطف إدارة الفنادق – دار الكتب والوثائق القومية - ص 12

وقد قيل كل قائد مدير ناجح وليس كل مدير قائد والقيادة فن لايصل إليه إلا المبدعين من الرجال .

ولعل من الأسباب المهمة التي تجعل من الإدارة فناً من الفنون، هو أن إدارة العناصر البشرية تتطلب قدراً كبيراً من المهارات والقدرات التي تعتمد على سرعة البديهة وبعد النظر وسعة الأفق إلى غير ذلك من الصفات التي تعتبر في نفس الوقت من العناصر الأساسية للعمل الفني ، وكما أن العناصر البشرية نفسها عناصر غير متماثلة من حيث الصفات والسمات التي تميزها فهي تحتاج إلى مهارة فائقة في فهم المواقف الإنسانية والجوانب السلوكية لها ، فهذه المهارة في حد ذاتها فن من الفنون الإنسانية .

لذلك فإن الجمع بين علمية الإدارة وفنها ومهاراتها المختلفة ضرورة مهمة ، لتحقيق النجاح الإداري وتفوقه من خلال زيادة القدرات الشخصية ، وتنمية مهارات رجال الإدارة ، فالإدارة علم من حيث الأساس النظري وفن من حيث التطبيق العلمي لها .

فهي تقوم على فن إستخدام العلم في مجالاته المختلفة وإذا أمكننا تشبيه الإدارة ببناء شامخ لاستطعنا أن نقول بأن العلم هو الأساس الذي يقوم عليه هذا البناء ، وهذا الأساس يجب أن يوضع وفق نظريات علمية وحسابات دقيقة وليس على إجتهادات وتجارب شخصية ، أما المبنى نفسه فإنه يخضع للتصميمات الفنية المبدعة التي تظهر فيها النواحي الجمالية بصورة أكثر وضوحاً وهنا تلعب المواهب والقدرات الشخصية والمهارات دورها الكبير في تصميم وإقامة مبنى متكامل تتوفر فيه الأصول والأسس العلمية والمواهب والقدرات الفنية[1] .

أهمية الإدارة:-

[1] د. هاني عاطف إدارة الفنادق مرجع سابق ص 14

لقد كانت الإدارة فيما مضى تقوم على الإرتجال والإجتهادات الخاصة للعناصر الإدارية لا على القواعد والمبادئ العلمية التي أرسى قواعدها علماء الإدارة ومفكريها لذلك فإن نجاح الإدارة في ذلك العصر لم يتحقق بالدرجة المطلوبة نظراً لغياب الأساس العلمي الذي يجب أن تسير عليه العملية الإدارية في مختلف مراحلها .

لهذا أهتم الناس بالإدارة ودورها الكبير في تحقيق الطموحات الإقتصادية والسياسية والإجتماعية ، ووضعوها تحت دائرة الضوء لكي تأخذ نصيبها من البحث والدراسة والعناية للتعرف على مشكلاتها المختلفة في جميع مراحلها ومستوياتها المختلفة للوصول إلى حلول جذرية لها وإستخدام أساليب إدارية حديثة متطورة تحقق أفضل النتائج .

المطلب الثاني : المبادئ العامة لإدارة الفنادق والمنتجعات:

1. الصلاحية: يجب أن تمنح الصلاحية إلى المديرين لغرض إصدار الأوامر.
2. التسلسل الوظيفي: خط الصلاحيات يجب أن تبدأ من الإدارة العليا إلى الإدارة الأولى.
3. الإنضباط: يجب على العاملين إحترام الأسس والسياسات التي تحدد عمل الفندق أو المنتجع .
4. وحدة الأوامر :عدم وضع مديرين إثنين لمجموعة عاملين.
5. وحدة التوجيه: يجب إتباع خطة واحدة للوصول إلى الهدف.
6. مصلحة الفندق أو المنتجع : هي أكثر أهمية من مصلحة الأفراد العاملين في الفندق.
7. المكافات: يجب إعطاء مرتبات ومكافآت بمستوى مرضى.
8. تقسيم العمل: كل مجموعة عاملين يجب أن تكون لديهم أعمال محددة .
9. الحرية: يجب إعطاء العاملين نوع من الحرية لتطوير وتطبيق الخطط الموضوعة.
10. روح الجماعة: عندما يتم عمل العاملين بشكل مجموعات فإنه من الممكن تطبيق روح الجماعة والتي تكون لصالح الفندق.

عناصر العملية الإدارية:-

تمر المرحلة الإدارية بسبعة عناصر متسلسلة، فالهدف من العملية الإدارية هو إتباع خطوات متسلسلة لتحقيق أهداف الفندق وتلك الخطوات يمكن صياغتها كالتالي:

1. مرحلة التخطيط.
2. مرحلة التنظيم.
3. مرحلة التنسيق.
4. مرحلة التوظيف.
5. مرحلة التوجيه.
6. مرحلة التقييم.

المطلب الثالث : أنظمة إدارة الفنادق والمنتجعات :

أنظمة الفنادق والمنتجعات تعتمد على أنظمة الحاسبات الآلية والتي هي عبارة عن عدد من الأنظمة المتعددة والمستقلة ترتبط مع بعضها البعض وتهدف جميعها إلى إستخدامها في إدارة الأقسام المختلفة لأي فندق بسهولة ويسر وتطبيق النظام المحكم للنواحي الإدارية والمهنية والمالية.

وتتضمن هذه البرامج المعدات وأجهزة الكمبيوتر أو ما يطلق عليها(HARDWARE) وكذلك البرامج والنظم أو مايطلق عليها(SOFTWARE) .

والتي يحتاجها الفندق في إدارة مكاتبه الإماميّه والخلفية وجميع الأقسام التشغيلية.(1)

ومن أهم العومل التي جعلت الفنادق تتسارع إلى إستخدام تلك الأنظمة في تشغيلها مايلي:

1. تحسين عمليات التشغيل بواسطة حذف الأعمال المكررة والحصول على المعلومات بسرعة (زيادة دقة المعلومات).
2. تحسين الخدمة للضيف والحصول على معلومات سليمة وسريعة ومعرفة إحتياجات وطلبات الضيوف بسرعة (إرضاء العملاء بشكل افضل).
3. تحسين الإشراف والسيطرة على التشغيل الداخلي للفندق بواسطة إضافة مستويات ومعلومات معينة والتي من الصعوبة عملها يدوياً (تحسين الإنتاج والكفاءة في التنظيم).

4. توفير الأموال بواسطة تحسين مستوى العمل وإلغاء التعامل مع المكاتب والجهات الخارجية من أجل تزويد الفندق بالمعلومات المطلوبة (تخفيض تكاليف التشغيل).
5. عمل السيطرة الكاملة على جميع النواحي المالية في الفندق بشكل محكم (زيادة العائدات).
6. تطوير قدرات إتخاذ القرار.

وقد أصبحت الفنادق تتسابق إلى إستعمال هذه الأنظمة وهي أكثرها حداثة حتى تكون في أنسب وضع تنافسي مع الفنادق الأخرى من حيث راحة وخدمة الضيف خاصة في ظل المنافسة القوية وزيادة العرض على الطلب1.

فقد بدأت أعمال ادارة الفنادق والمنتجعات تحتاج إلى تخطيط على مستوى الأفراد وعلى سياسات الفندق والمنتجع وعلى مستوى البيع والتسويق وبدأت تحتاج إلى تنظيم وتوحيد جهود الافراد العاملين في الفندق والمنتجع لغرض تقديم أفضل خدمة جيدة بعد أن كان عدد العاملين في الفندق لا يتجاوز الخمسة افراد اصبح الآن يتجاوز عدة مئات وألوف في بعض الفنادق، فبالتأكيد انه كلما زاد عدد العاملين في مكان واحد تحتاج الادارة الى جهود التنظيم والتخطيط وتحتاج الى وضع نظام فعال للإتصالات يضمن وصول المعلومات إلى الأفراد في الوقت المناسب وكذلك دعوة هذه المعلومات (التغذية العكسية) إلى الإدارة.

فإن أغلب الفنادق أدخلت أجهزة الحاسوب لتنظيم عملها وضبط حسابات الفندق من ناحية الإيرادات والمصروفات وأيضا لتنظيم حسابات الضيوف ولتنظيم المشتريات والسيطرة على التخزين ومراقبة كلف الطعام والشراب[2].

ولهذا كان لا بد من نشوء أنظمة إدارية لغرض تنظيم وتنسيق أعمال الفندق ليواكب التغيرات الحاصلة في العالم والطلب المتزايد على السياحة والفنادق والمنتجعات بصورة خاصة.

1أ د. محمد الصيرفي- الإدارة الإلكترونية للمنشآت الفندقية - دار الفكر الجامعي-30شارع سوتير – الاسكندرية-ص46.
1. د. هاني عاطف إدارة الفنادق مرجع سابق ص 86

المطلب الرابع : المستويات والمؤهلات للعمل الفندقي والمنتجعي:-

مدير الفندق أو المنتجع :-

مدير الفندق أو المنتجع هو الشخص الذي يتولى إدارة الفندق أو الهوتيل أو المنتجع ، وتختلف المسميات الوظيفية للمدير ومهامه من فندق لآخر ففي بعض الفنادق على سبيل المثال يشير منصب مدير الفندق أو صاحب الفندق إلى المدير العام للفندق وحسب، ولكن عادة ما يكون بالفنادق الصغيرة فريق إداري محدود يتكون من ثلاثة مديرين أو أقل بينما يكون الفريق الإداري الخاص بالفنادق الكبرى أكبر من ذلك حيث يتكون من مديرين لعدة أقسام وقطاعات بالفندق .

مدير الفندق هو العضو التنظيمي المسئول عن تكامل وتنسيق عمل الآخرين ويعني ذلك أن المدير هو الشخص المسئول عن الأداء المتعلق بعمل فرد أو أكثر من العاملين بالفندق والذين يُطلق عليهم المرؤوسين.

المؤهلات المعتادة :-

تختلف الخلفية ونوعية التدريب المطلوب وفقاً لطبيعة المنصب الإداري والواجبات المنوطة بصاحب المنصب، ولكن الخبرة العملية أثبتت أهميتها ، كمؤهل أساسي وذلك تقريباً لأي عمل يتعلق بالإدارة في أي مجال عملي .

فالخبرة في مجال العمل، مكوِّن جوهري للعمل بمنصب مسئول عن الإدارة بأي فندق ، أو منتجع وغالباً ما يتطلب الأمر أيضاً بل ويُحبذ بشدة حصول من يعمل بمثل هذه المناصب على شهادة في الإدارة الفندقية، أو الأبحاث الإنسانية أو إدارة الأعمال ، وقد يكون مطلوباً أيضاً ،حصول من يشغل منصب المدير العام على شهادة جامعية ، ولكن غالباً ما يمكن التغاضي عن ذلك في حالة التمتع بالخبرة الإدارية الكافية في هذه الوظيفة ولكن يكون الحصول على شهادة جامعية شرطاً مطلوباً لشغل وظيفة تنفيذية أو ما يعلوها مثل منصب المساعد الإقليمي لرئيس المؤسسة الذي يتولى إدارة عدة فنادق ومديرين عموم.

ظروف العمل :-

عادة ما يعمل مديرو الفنادق أو المنتجعات لساعات طويلة مما يتطلب بقاءهم في العمل لساعات متأخرة وأثناء الإجازات الأسبوعية والعطلات أيضاً ، وذلك بسبب كون عمل الفندق مستمر 24 ساعة ، فعادة ما تكون طبيعة العمل بالفنادق سريعة كما أنها تتطلب تعاملاً مكثفاً مع النزلاء والموظفين والمستثمرين والمديرين الآخرين .

بالنسبة للمناصب الإدارية العليا التي تشمل كبار المديرين ورؤساء الأقسام ومديري العموم فقد يستمتعون ببرنامج عمل أفضل يتكون من أيام عمل تقليدية وإجازات أسبوعية وعطلات .

وقد يشتمل يوم عمل مدير الفندق على تنظيم أوقات الراحة ، والإشراف على تسجيل النزلاء لدخولهم ومغادرتهم الفندق ، وإدارة أمور المبالغ النقدية ومراجعة الحسابات البنكية ، وكتابة ملاحظات على أعمال بعض الموظفين ومجازاة البعض الآخر ، والتعامل مع غضب وإستياء بعض النزلاء ، وبطبيعة الحال تختلف مثل هذه المهام من يوم لآخر وفقاً لإحتياجات المنشأة وتتطلب مسئوليات المدير إلمامه بكافة الأحداث المحلية الجارية بالإضافة إلى الأحداث والمناسبات التي تُعقد في الفندق كما ينبغي على المدير حضور الإجتماعات العادية للأقسام وإجتماعات الشركة وقد يتطلب الأمر مهاماً إضافية من المدير في حالة إقامة مناسبات خاصة في الفندق .

أهم خصائص ومميزات المدير الناجح في صناعة الضيافة :-

1. يقوم المدير كلما أمكنه بالترحيب بضيوفه شخصياً .
2. يعمل على إحاطة الضيف بجو من البهجة ويشعره بحرارة الإستقبال وأن يلمس الضيف
3. هذا الإحساس من مساعدي المديرين وكل العاملين معه .
4. يهتم المدير بجعل مختلف الأمور والموارد في خدمة الضيف فالطعام يكون شهياً ويُعد
5. بصورة جذابة وأن يعد بارداً أو دافئاً طبقاً لنوع الطبق المعد وفي الوقت المحدد .
6. يجب أن تكون الأسرَّة مفروشة بصورة جيدة وغرف النوم نظيفة .
7. يجب أن تتم جميع خطوات العمل تحت بصر ورقابة المدير .

8. يُراعي المدير أن مؤسسته تعمل بطريقة سليمة ومستمرة محققاً خدمة جيدة ومناسبة .
9. على المدير الناجح ان يعمل بإستمرار على تحقيق أكبر قدر ممكن من رضاء العميل وراحته.
10. يجب مراعاة قواعد وشروط العمل مع ضمان الحصول على معدل الربح المستهدف[1].
11. إجادة عدة لغات أجنبية .

ومن أهم المؤهلات والصفات لكل العاملين بالفنادق والمنتجعات :-

1. حُب الناس والرغبة في خدمتهم، وهذه الصفة تعتبر من الأساسيات المطلوبة للنجاح في صناعة الفنادق.
2. قابلية التأقلم السريع مع مختلف شرائح المجتمع ومع مختلف الحالات المتوقعة وغير المتوقعة.
3. القابلية للسيطرة وضبط النفس والأعصاب في المواقف الحرجة أو عند التعرض إلى ضغط معين، لأنه يجب تطبيق مبدأ أن (الضيف على حق) فلا يقبل أن يقوم أحد العاملين بالفندق بالتعبير عن رأيه أو الدفاع عن نفسه عند التعرض لضغط معين او مشكلة ما ، الأمر الذي سيعمل على غضب الضيف، لذا وجب عليه التحكم في نفسه لحين الوصول للوقت المناسب لذلك.
4. الشخص الذي يرغب في الترقي يجب أن يُبرهن إمكانياته القيادية ويوضح قدرته على الإقناع والتحليل التي تجعل زملاءه ومرووؤسيه يتعاونون معه ويحترمونه،
5. لأن المراكز العليا كما هو معروف تتطلب معرفة فنية وإدارية خاصة، وأن السمة الرئيسية والضرورية المطلوبة لهذا المستوى هي إمكانية السيطرة بمرونة وتعاون كامل مع الآخرين بحيث يؤدون ما يطلب منهم بالصورة التي يطلبها الضيوف وفي الوقت الذي يرغبون تأدية الخدمة فيه.
6. الشخصية اللطيفة والابتسامة الدائمة واللياقة البدنية والملابس الأنيقة تعتبر من إحدى المؤهلات الضرورية للعمل في الفنادق.
7. الثقافة العامة والمعرفة الكاملة بالبلد الذي يقع به الفندق، بالإضافة إلى الشهادات المؤهلة طبقاً لمستوى الوظيفة ومتطلباتها.

[1] د. هاني عاطف إدارة الفنادق مرجع سابق ص 86

8. معرفة لغة أجنبية أو أكثر خاصة في الفنادق الكبيرة أو فنادق المطارات التي يرتادها كثير من جنسيات العالم المختلفة.
9. النظافة العامة والمعرفة الكاملة بالبلد الذي يقع به الفندق.
10 . ويتضح من ذلك أن إيجابيات العمل الفندقي أكثر من سلبياته حسب وجهة نظر أغلب رجال الفنادق ولكن عند دخول أي شخص في العمل الفندقي فان هذا العمل سوف يسري في جوارحه فإنه لن يستبدل هذه المهنة بأي مبلغ من النقود وحب العمل هذا يأتي من خلال الخبرة والرغبة على خدمة الناس ، وكما قال أليس ورث ميلتون ستاتلر (Satatlar Ellsoworth Milton) الذي يعتبر من أعظم رجال الفنادق في كل العصور وهو أول مؤسس للسلاسل الفندقية التي كانت بأسمه سلاسل فنادق ستاتلر والذي عاش يردد (أن الحياة خدمة)[1].

الخطط والدراسات لإدارة المنظمات الفندقية:-

تُعد عملية الخطط والدراسات الفندقية والمنتجعية عملية مستمرة لأن الخدمات السياحية ترتبط باشباع احتياجات السائح والإنسان دائم التطور

والتغير في طلباته ورغباته ولذا كان من الضروري على شركة السياحة العمل على تطوير برامجها السياحية حتى تحتفظ بارتباط عملائها السياح بها2.

فعندما تبدأ شركة بالتفكير في دخول دولة أجنبية عن طريق إنشاء فندق جديد على أرضها نجدها ملزمة أن تأخذ في إعتبارها عند إعداد دراسات جدوى المشروع إختلاف مزيج خدمات الفندق الذي يمكن أن تقدمه لعملائها المحتملين في الموقع المستهدف، لذلك لابد من وضع خطط ودراسات لتطوير خدماتها وعملية التطوير تتم بالطرق الآتية:

أولاً: إدخال تحسينات وتعديلات جوهرية على الخدمات السياحية الموجودة وذلك بتطوير بعض هذه الخدمات بما يتلاءم مع إحتياجات ورغبات السائحين وبما هو مستخدم في الدول السياحية المتقدمة.

ثانياً: إستحداث خدمات سياحية جديدة لم تكن موجودة من قبل بالفندق أوالمنتجع السياحي بما يحقق منفعة جديدة للسائح مما يعمل على زيادة حجم الطلب السياحي المتوقع.

---

[1]ماهر عبدالخالق السيسي – شركات السياحة ووكالات السفر – الناشر ماهر عبدالخالق السيسي – 2006-2007م – القاهرة – ص291.
[2]روبرت ماكنتوش – ترجمة عطية محمد شحاتة – مرجع سابق – ص432.

ثالثاً: مد الخدمة الحالية إلى قطاعات جديدة من السياح وإلى أسواق سياحية جديدة تعتمد على الإنتشار الجغرافي والسوقي، على أن تعمل شركة السياحة على إنشاء فروع لها في أماكن يتواجد فيها سياح ولكن لا توجد مكاتب سياحية عندهم ، أو الذهاب إلى تجمعات العمال (مثل عمال البترول والمصانع الكبرى) لتنظيم رحلات ترفيهية لهم يعني قيام شركات السياحة بالإتصال بأسواق سياحية جديدة وسياح جدد لم تكن شركة السياحة تتعامل معهم من قبل.

رابعاً: إضافة خدمة سياحية مكملة للخدمة القائمة فعلاً، بمعنى قيام شركة السياحة بإضافة خدمة الفندقة إلى خدماتها فتستأجر فنادق أو تقوم بالنقل البري والجوي أو إضافة خدمات مكملة للخدمات السياحية (خدمة الصرافة).

أن جودة الخطط والدراسات هي التي سوف تقرر النجاح الأساسي وصولاً إلى الذروة وتعمير الجهات المقصودة سياحياً ومن هنا كان الوقت والجهد والموارد المخصصة لعنصر التخطيط إستثمارات جوهرية، والمخططون الذين يتسمون بعمق التفكير والإهتمام ومراعاة حقوق الآخرين ومشاعرهم (Thought full planners) قد صاغوا أهداف التنمية السياحية لتكون مبادئ إدراية في جميع الأنحاء، هذه الأهداف الرائدة التي تدعمها الوسائل السياسية هي الطريق للتغلب على العقبات إذا إستهدفنا النمو والتطور وهذا يتم غالباً بالأجهزة السياحية الرسمية والتنمية السياحية ينبغي أن تكون جزء من خطة التنمية المتكاملة إقليمياً وحضرياً في مجال إستثمار الأرض[1].

ويتضح من ذلك أنه من الضروري عند إعداد مخطط المشروع ودراسته مراعاة خصائص الطلب السياحي في كل موقع بدقة عالية حتى لا تكتشف الإدارة أثناء فترة التشغيل الأول للمشروع (The soft opening) أن هناك حاجة إلى إدخال العديد من التعديلات المكلفة قبل إقرار التشغيل النهائي .

[1] د. علي أحمد عبدالنبي- لمياء مصطفى سعيد – محمد صلاح غانم- خدمة المطاعم السياحية بين النظرية والتطبيق ص89

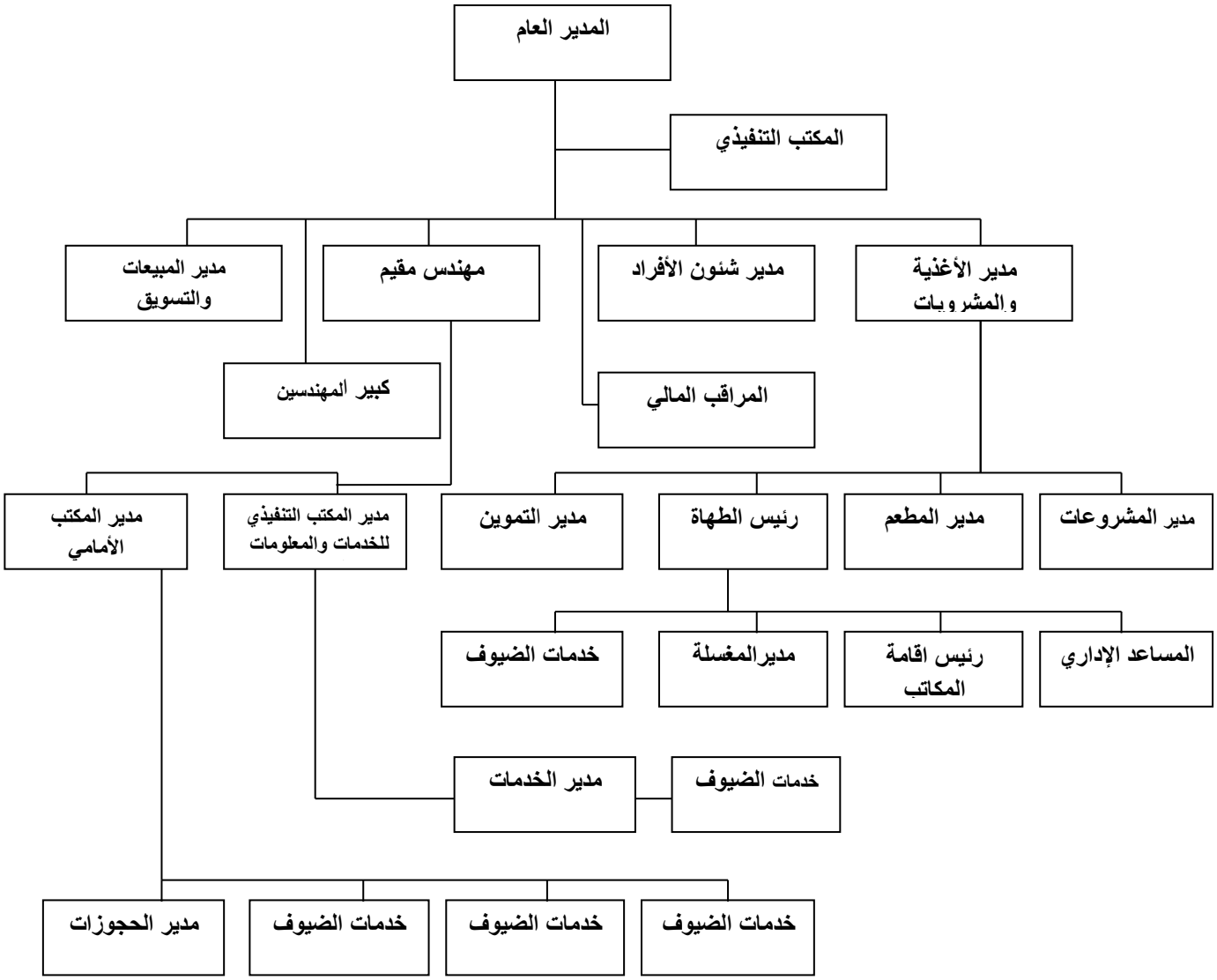
المبحث الثاني

الوظائف والاقسام التشغيلية للفندق والمنتجع السياحي

المطلب الأول: الوظائف:

تتكون إدارة الفندق وفقاً لهذا الإسلوب من عدة أقسام يتخصص كل منها في تأدية عمل معين وذلك على النحو الذي يوضحه الشكل التالي:

التنظيم الداخلي لإدارة الفنادق على الأساس الوظيفي[1]



[1] أحمد فوزي ملوخية . إقتصاديات الفنادق. دار الفكر الجامعي . الاسكندرية . الطبعة الاولي 2007م

المطلب الثاني: الأقسام التشغيلية:

هي الأقسام المنتجة أو الواجهة الأمامية للفندق وهي تمثل أيضا مراكز الإجراء للفندق وتتكون من:

1. إدارة أقسام الغرف:

تنقسم هذه الإدارة الرئيسية إلى عدة أقسام تتعدد مسؤولياتها إبتداء من تسكين النزلاء إلى الترحيب والعمل بشتى الوسائل على راحتهم.

وتندرج تحت هذه الإدارة الرئيسية الأقسام التالية:

تنظيم المكاتب الأمامية:

هناك تشابه في طبيعة الأعمال والوظائف الكبيرة ولكن يوجد إختلاف في نوعية وطبيعة الخدمات فبينما تقدم الفنادق الصغيرة خدمات محدودة والكبيرة تُقّدم خدمات كاملة لذا فإن عملية تنظيم المكتب الأمامي تأخذ أهمية وخاصة في النشاط الفندقي[1] .

ومن أهم العوامل المؤثرة في عملية تنظيم المكتب الأمامي في الفندق:-

1. حجم الفندق: حيث أن الفنادق الكبيرة توظف عدد من الموظفين أكبر من الفنادق الصغيرة وذلك لوجود أقسام أكثر وأكبر في نفس الوقت .
2. معايير الخدمة: حين أن الفنادق ذات الدرجة العالية عادة توظف مقدمي خدمة للضيف بشكل أكبر من الفنادق ذات الدرجة الأقل .
3. نوع الضيوف: ينقسم ضيوف الفندق إلى رجال أعمال وسياح وترانزيت وكل نوع منهم بحاجة إلى نوع خاص من الخدمات التي تعتمد على تنظيم الفندق والموظفين فيه .
4. العلاقة بين الضيف والمكتب الأمامي : جميع الخدمات التي تقدم للضيف تكون عن طريق المكتب الأمامي .

- الإستقبال:-

مهام وواجبات قسم الإستقبال :-

1. القيام بعملية الحجز وإجراء الإتصالات بالأشخاص الذين يطلبون الإقامة في الفندق.

1 أحمد فوزي ملوخية - مرجع سابق _ ص115.

2. تسجيل النزلاء وتعيين الغرف.
3. توصيل البريد والرسائل إلى النزلاء.
4. تجهيز الفواتير المالية وديون الإقامة .[1]

- الإستعلامات:-

مهام وواجبات قسم الإستعلامات :-

1.الإشراف على توزيع وتسلّم مفاتيح الغرف.
2.مسك سجلات النزلاء المقيمين لفترات طويلة.
3.تسلّم متابعة شكاوى النزلاء.
4.تقديم معلومات إلى النزلاء عن خدمات الفندق أو أماكن الجذب السياحي وكذلك عادات وتقاليد البلد المضيف والعطلات الرسمية وشبه الرسمية.

5. يكون المسؤول عن لوحة النادي للنزلاء في حالة وجودهم في داخل مبنى الفندق وليس في غرفهم.
6. الإشراف على صناديق الأمانات الخاصة بالنزلاء.
7. تقديم جميع الإستعلامات عن الفندق والمنتجع وأي شيء يجذب أو يهم النزيل

- الحجز:-

مهام وواجبات قسم الحجز:-

1. إجراء كافة أنواع الحجوزات في الفندق.
2. تقديم الخصومات المعينة لبعض الدوائر الرسمية وبعض الأفراد.
3. الإتصال مع الفنادق الأخرى في حالة الحجز الزائد.
4. التنسيق والتنظيم مع قسم المبيعات.
5. إلغاء الحجوزات.
6. عمل إحصائيات بنسب الإشغال وإجراء المقارنات السنوية فيها[2].

- التليفون والفاكس:-

مهام وواجبات قسم التلفون والفاكس:-

[1] أ. د. محمد الصيرفي - مرجع سابق ص 230
[2] د. ياسين الكحلي – مبادئ إدارة الفنادق الناشر دار الوفاء للطباعة- الأسكندرية – ص127 – 128.

1. إجراء المكالمات الهاتفية المحلية والعالمية للنزلاء.
2. مراقبة إستعمال أجهزة التلفونات أو الإنترنت من قبل النزلاء.
3. مراقبة إستعمال الفاكس أو الماسحة الضوئية من قبل النزلاء.

- المراسلات أو حاملو الحقائب:-

مهام واجبات المراسلات أو حاملو الحقائب:-

1. تشغيل المصاعد.
2. حمل حقائب النزلاء عند دخولهم الفندق وتوصيلها إلى الإستقبال ثم إلى غرف النزلاء.
3. إيقاف سيارات الأُجرة للضيوف.
4. تأدية أي طلبات شخصية يطلبها العميل.
5. فتح الباب الرئيسي للفندق في حالة دخول النزيل1.

- أمناء صندوق المكتب الأمامي:-

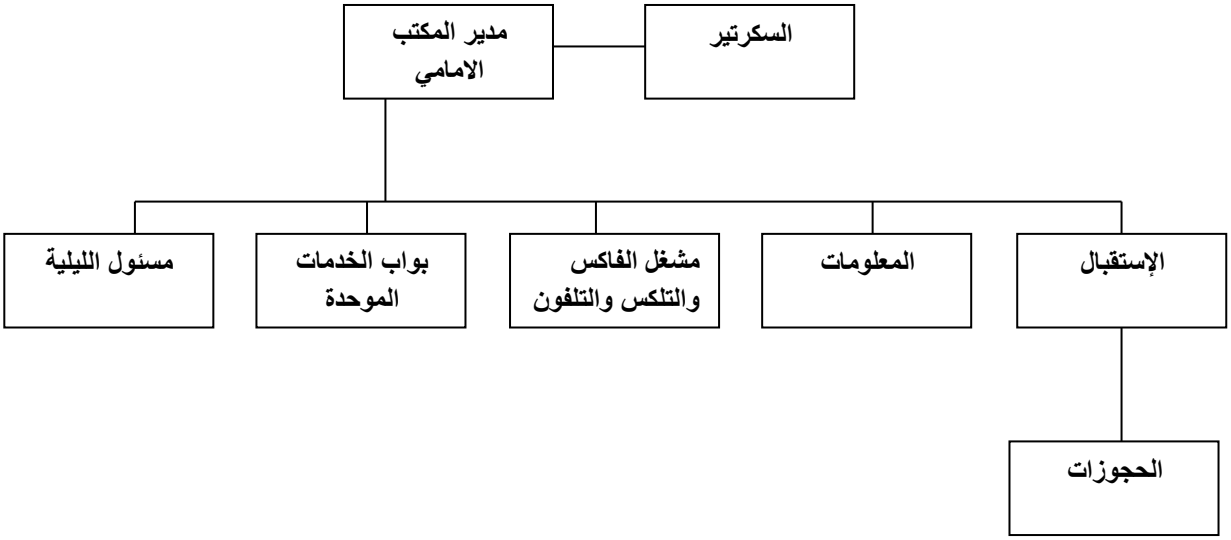
مهام وواجبات أمناء صندوق المكتب الأمامي:-

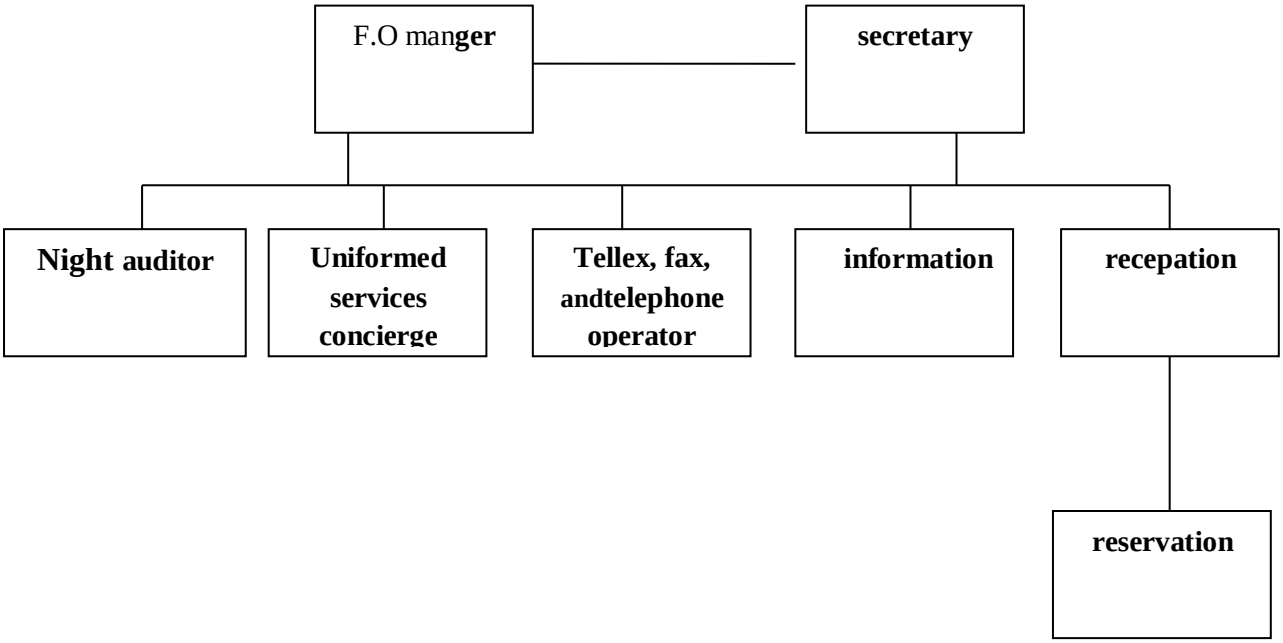
1. تحويل العملة المحلية إلى عملة أجنبية والعكس.
2. تصريف شيكات المسافرين.
3. قبول الدفع عن طريق بطاقات الإئتمان.
4. مسك حسابات النزلاء.
5. تسلّم مبالغ التأمينات من النزلاء أو دفع أجر الغرف.

[1]د. نزيه الدباس – ادارة قسم الغرف – الناشر دار الحامد للنشر والتوزيع – الطبعة الثانية 2002م – ص41ص47.

وفيما يلي نموذج لهيكل تنظيمي مقترح للمكتب الأمامي:

مخطط يوضح هيكل تنظيمي للمكتب الأمامي





التدبير الفندقي:

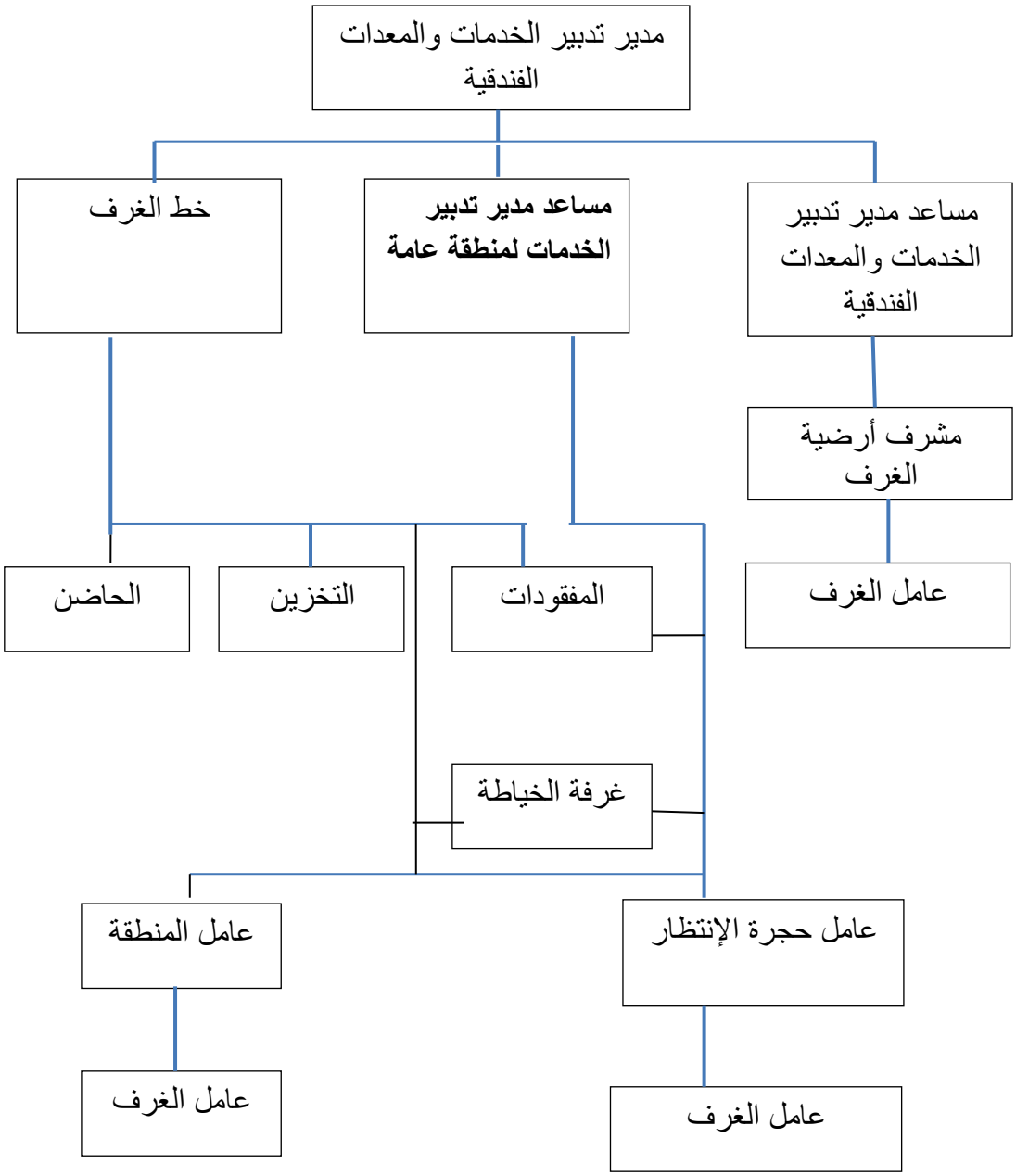
تقوم هذه الإدارة بالإشراف على نظام الغرف والأماكن العامة وذلك لغرض بيع وتسويق غرف وقاعات الفندق وتتمثل أهم واجبات مدير تلك الإدارة فيما يلي:

1. التعاون مع قسم الصيانة لغرض تنظيم دورية للغرف بما لا يؤثر على نسب أشغال الغرف.
2. العمل على تقوية العلاقات الرئيسية والمهمة في المكتب الأمامي وقسم الأمن والصيانة لتوفير أفضل خدمة للنزلاء.
3. إعداد جداول محكمة للعاملين بذلك القسم لغرض المحافظة والسيطرة على تكاليف العمل ومخزون الإدارة من المبيضات والصابون والأثاث[1].

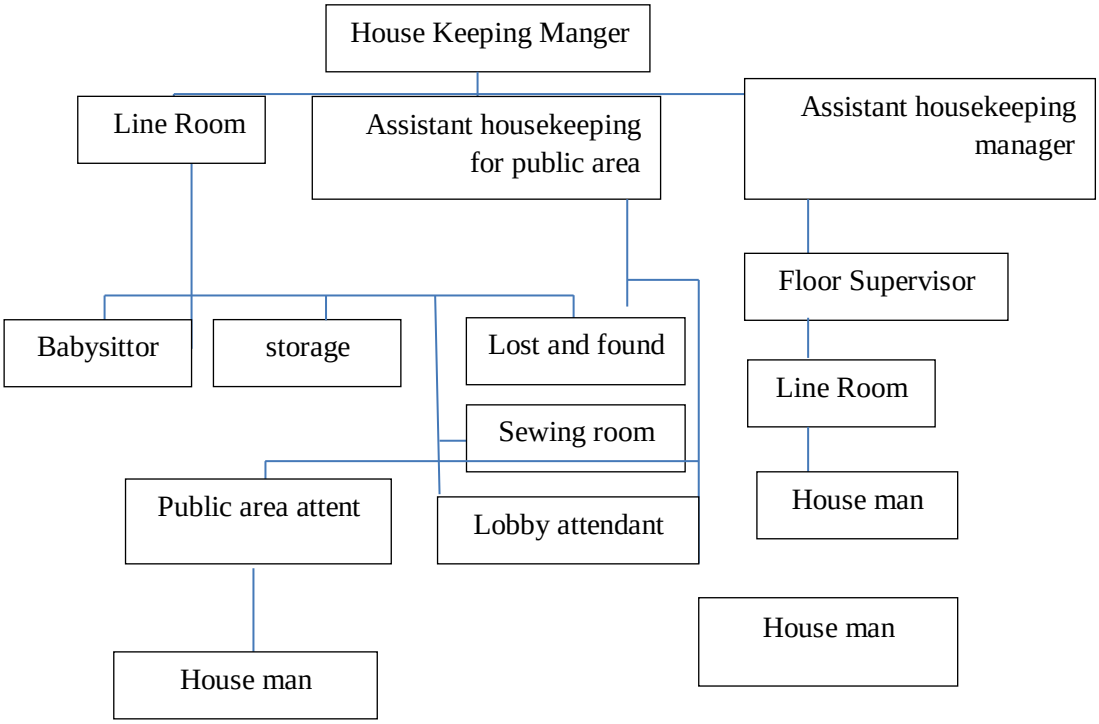
[1] د. محمد الصيرفي - مرجع سابق ص 268

وفيما يلي نموذج لهيكل تنظيمي مقترح لقسم التدبير الفندقي:

مخطط يوضح هيكل تنظمي لقسم التدبير الفندقي



مخطط يوضح هيكل تنظيمي لقسم التدبير الفندقي



وهذا القسم رغم أنه (غير منتج) أي لا يدخل للفندق أي إيراداً مباشراً لكن لا يمكن لأي فندق أن يبيع غرفة واحدة في حالة توقف هذا القسم عن العمل، وفي إعتقاد الباحث أن هذا القسم هو أهم من بعض الأقسام المنتجة ، لأن الضيف ربما لا يأكل في الفندق، لكنه حتماً سينام فيه، فإذا وجد خللاً في نظام الغرفة فإنه بالتأكيد لن يأكل في المطعم ولن يعود إلى الفندق مرة أخرى، وبالتالي يخسر الفندق زبوناً حالي وذلك بسبب التقصير في مهام قسم التدبير الفندقي وهذا الضيف من الصعب أو شبه المستحيل أن يعود للفندق إلاّ بعد إقتناع تام أن الخلل الذي رآه لن يتكرر مره أخرى والمقر الرئيسي لقسم التدبير الفندقي هو قسم البياضات ويقوم المكتب بمباشرة المشرفين على هذا القسم الذين يعملون في ثلاث ورديات وذلك لأن القسم مجهز للعمل يومياً طوال أربع وعشرون ساعة[1].

[1] د. محمد الطائي، إدارة الفنادق والسياحة ، الناشر : دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، الأردن، الطبعة الأولى 2006، ص 125.

المطلب الثالث : وظائف الأُقسام المساعدة في الفندق والمنتجع السياحي:-

تتكون تلك الوظائف من:-

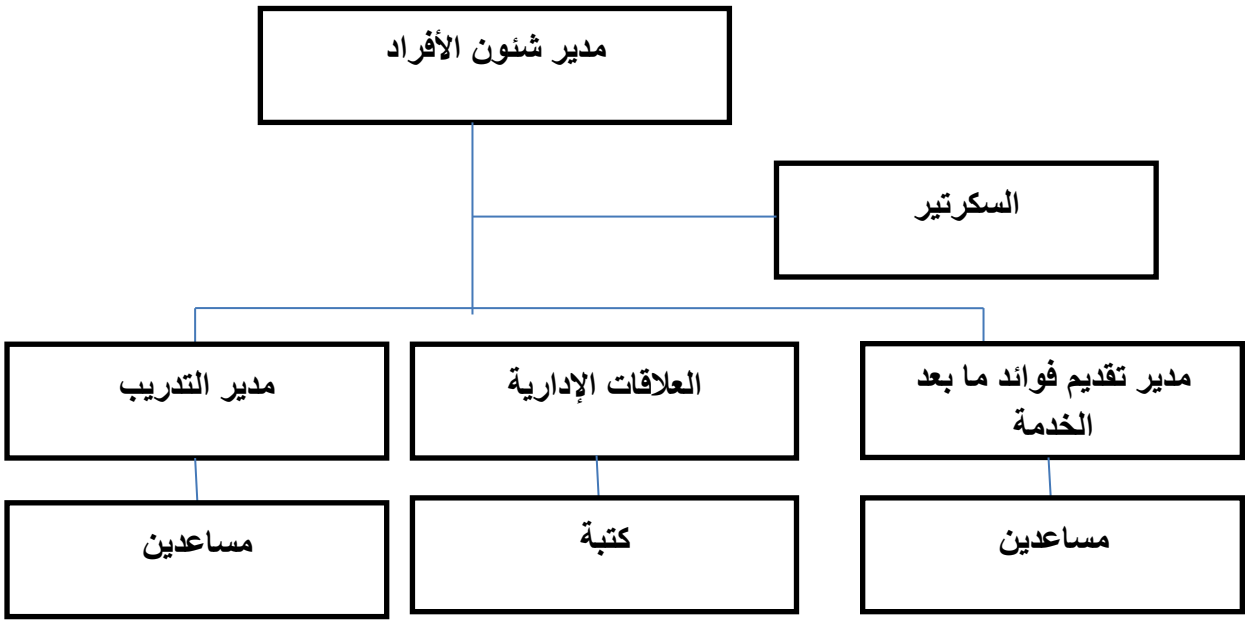
1. قسم الأفراد والتدريب:-

مهام وواجبات قسم الأفراد والتدريب:-

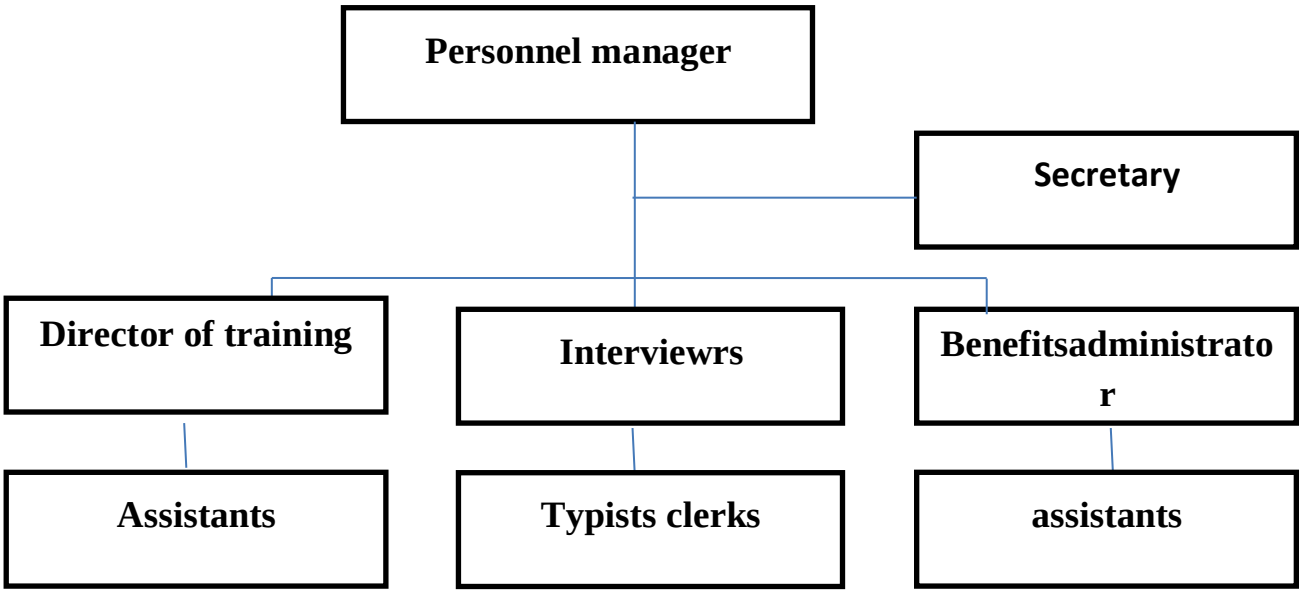
- التعيين.
- المقابلة وفرز إستمارات التعيين.
- التأكد من خبرات العامل في حالة التعيين الجديد.
- إرسال إستمارات التعيين إلي رئيس القسم المعني لغرض إتخاذ الإجراء النهائي للتعيين.
- الإتصال بالأشخاص الذي تمت الموافقة على تعيينهم وشرح سياسات الفندق وأهدافه لهم.
- وضع برنامج للتدريب بالإتفاق مع الأقسام الأخرى.
-ضبط الحضور والإنصراف .
-متابعة الظروف الصحية للعاملين .
-الإحتفاظ بسجلات العاملين .

فيما يلي نموذج لهيكل تنظيمي مقترح لقسم الأفراد والتدريب:-

مخطط يوضح هيكل تنظيمي لقسم الأفراد والتدريب



مخطط يوضح هيكل تنظيمي لقسم الأفراد والتدريب



قسم التسويق والترويج:-

هو الوظيفة الإدارية التي تقوم بدراسة وتحديد حاجات ورغبات العملاء أو السوق المستهدف الذي يقوم الفندق أو المنتجع على خدمته، ومن ثم تصميم السلع والخدمات حسبما يوافق حاجاتهم بطريقة أفضل من المنافسين وضمن الموارد المتاحة للفندق أو المنتجع مع الأخذ في الإعتبار توجيه العاملين بأن العميل هو مصدر دخل وسبب وجود وإزدهار الفندق أو المنتجع[1].

مهام وواجبات قسم التسويق والترويج:

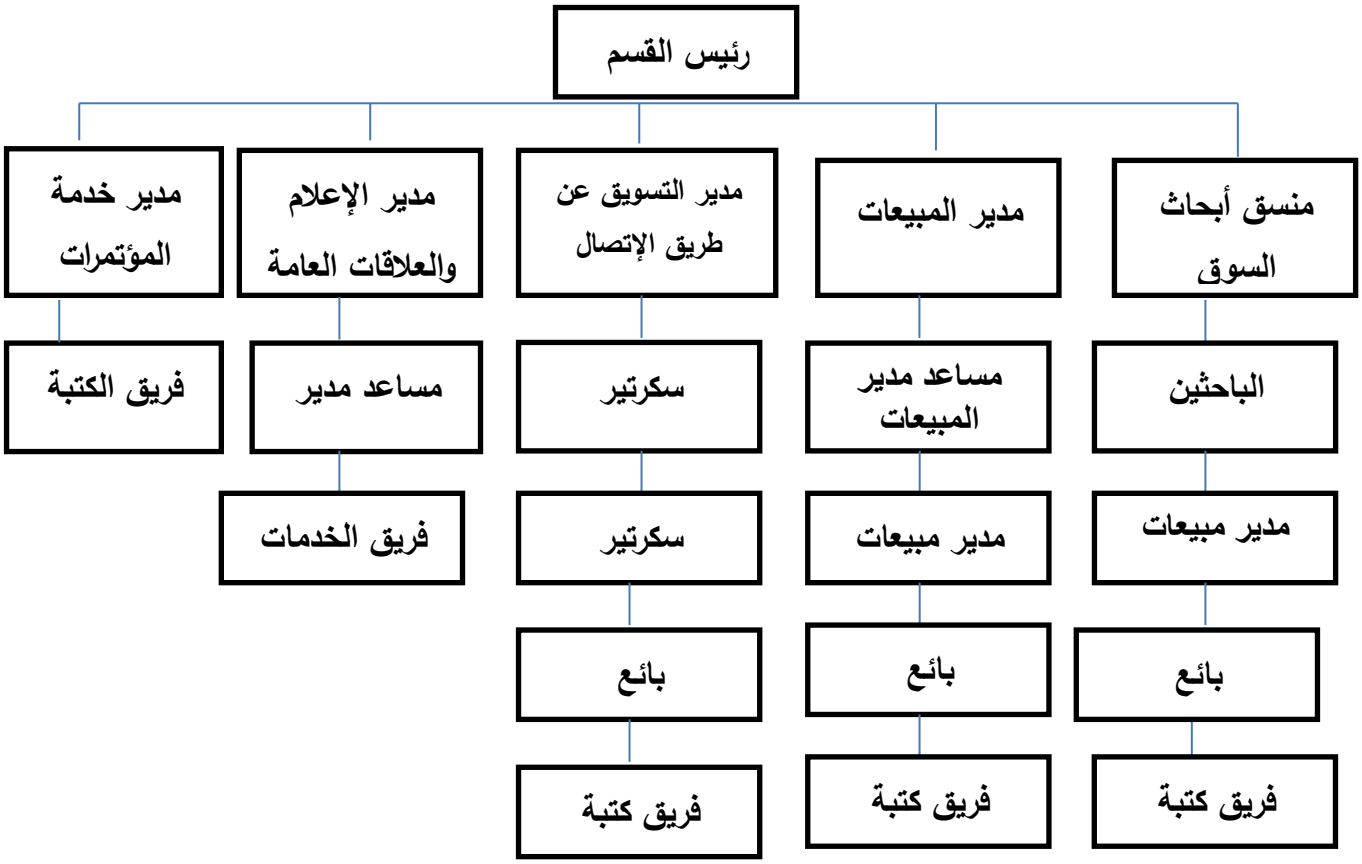
- تحليل السوق والتخطيط البعيد المدى والإشراف.
- إنتهاز الفرص التسويقية لإدخال خدمات جديدة للنزلاء.
- تخطيط الأرباح من خلال وضع مزيج تسويقي لكافة قطاعات السوق.
- وضع إستراتيجيات بعيدة المدى للتسويق على ضوء تقدم المجتمع ونمو السياحة وحاجات النزلاء المتجددة.

[1] خليل أحمد الدباس . الاعلان والترويج الفندقي . الناشر دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع الادرن .عمان 2006م ص91.

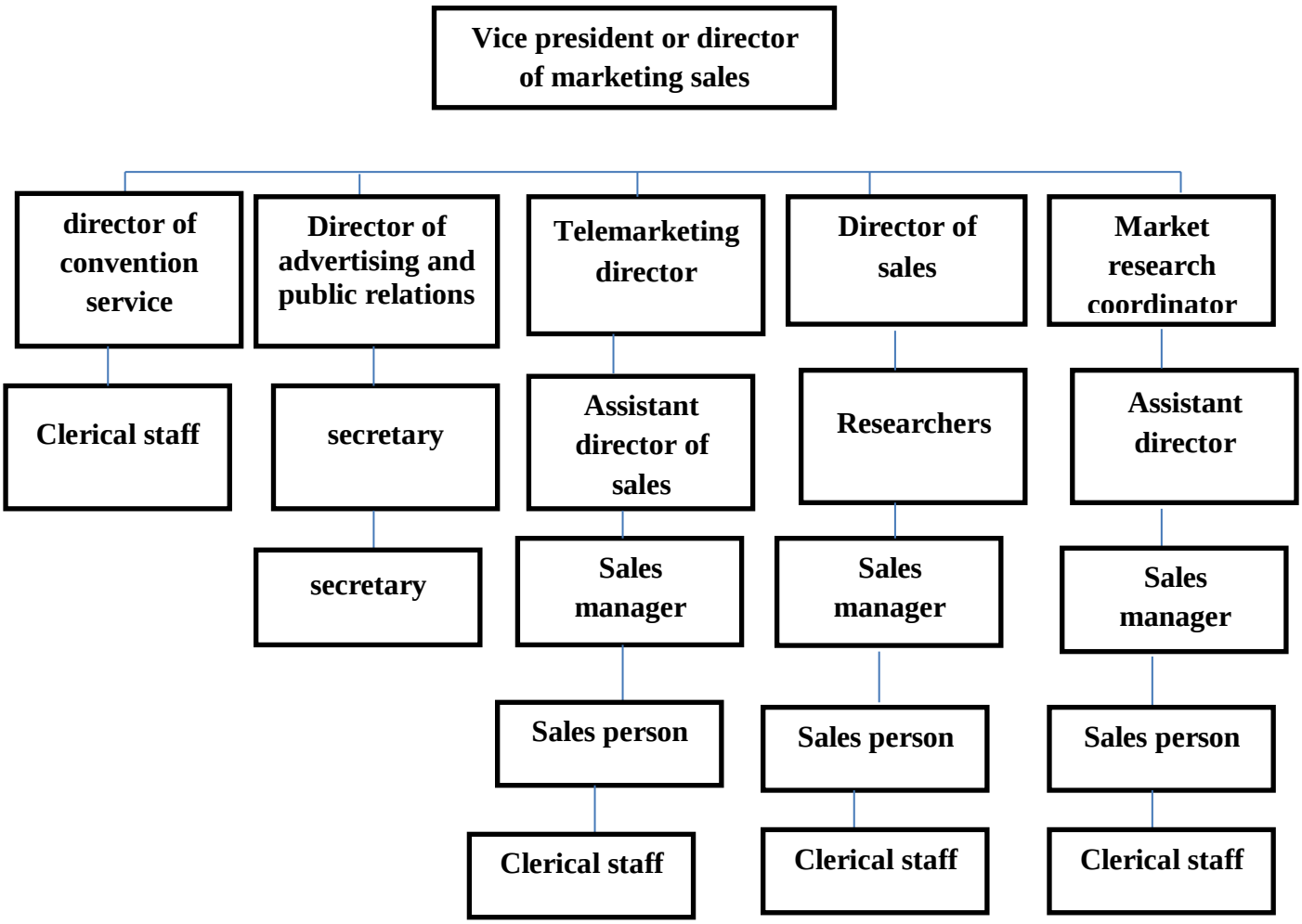
- إعداد إستراتيجيات مختلفة للترويج والدعاية والإعلان والرد على الإعلام المضاد.

وفيما يلي نموذج لهيكل تنظيمي مقترح لقسم التسويق:-

مخطط هيكل تنظيمي لقسم التسويق



مخطط هيكل تنظيمي لقسم التسويق



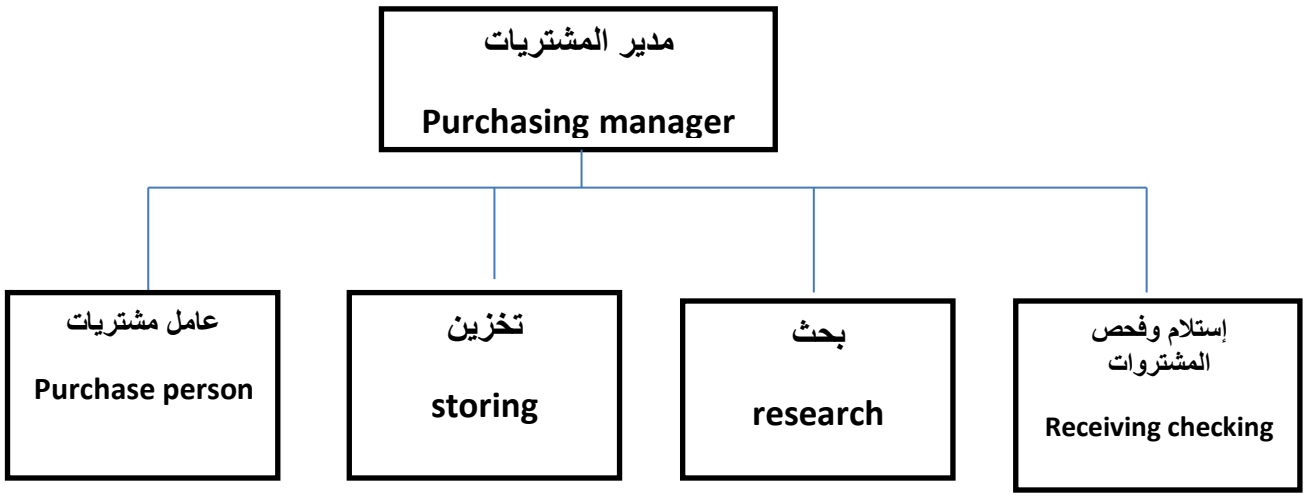
المطلب الرابع : قسم المشتريات:-

مهام وواجبات قسم المشتريات:-

- تنمية مصادر التوريد من حيث جمع المعلومات اللازمة عنهم والبحث عن مصادر جديدة للتوريد.
- إعداد قوائم بالإحتياجات الفندقية المختلفة وذلك من خلال التعاون مع كافة الأقسام بالفندق.
- إعداد الدراسات اللازمة لإختيار الموردين.
- مراجعة المخزون السلعي تجنباً للوصول إلي حد النفاذ.
- الإلتزام بالوائح الحكومية والقوانين المحلية والعالمية[1].

وفيمايلي نموذجا تنظيمي مقترح لقسم الشراء:-

مخطط يوضح هيكل تنظيمي لقسم الشراء[2]



[1] د. محمد الصيرفي - مرجع سابق ص 294

[2] د. نعيم الطاهر وسراب اليأس مبادئ السياحة ط2 دار الميسرة للنشر والتوزيع عمان-الاردن-ص147.

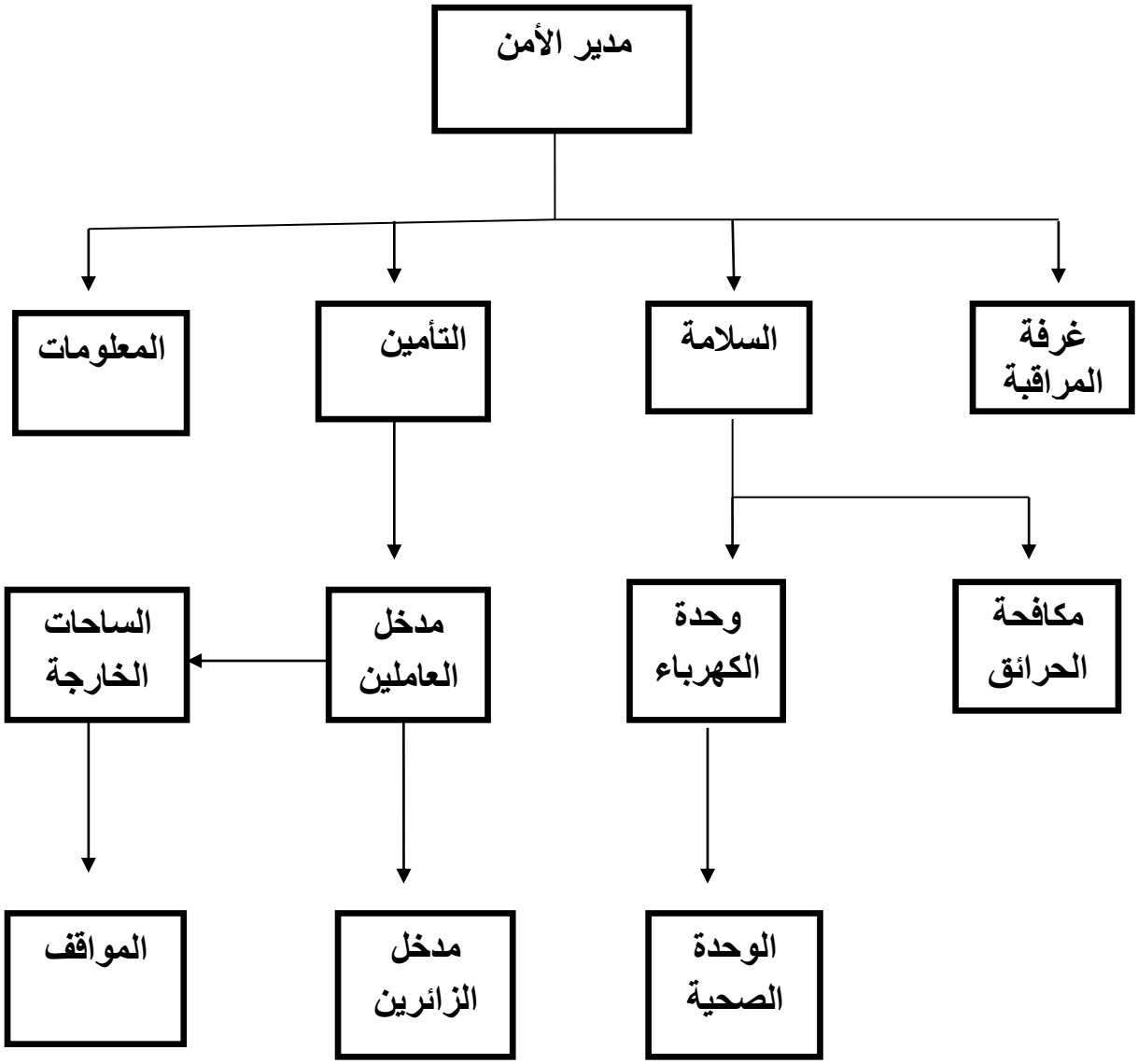
ب. قسم الأمن:-

مهام وواجبات قسم الأمن:-

- أمن النزيل أو (الزبون)
- أمن الفندق أو المنتجع .
- أمن العاملين بالفندق أو المنتجع
- مراقبة الموظفين والنُزلاء ومواقف السيارات والمخازن وموجودات الفندق.
- مراقبة أجهزة الإطفاء والتنبيه.
- مراقبة أبواب الفندق وخاصة أثناء العمل.
- عمل برامج تدريبية عن السلامة لموظفي الفندق.
- السيطرة على مفاتيح غرف النزلاء من حيث التسليم والتسلم.
- إتخاذ مايلزم حول منع حوادث السرقات والإرهاب والحرائق وكافة الجرائم والعمل على مجابهتها إذا حدثت.

وفيما يلي نموذج لهيكل تنظيمي لقسم الأمن[1]:-

هيكل الأمن



[1]. د. ياسين الكحلي، مرجع سابق، ص 175.

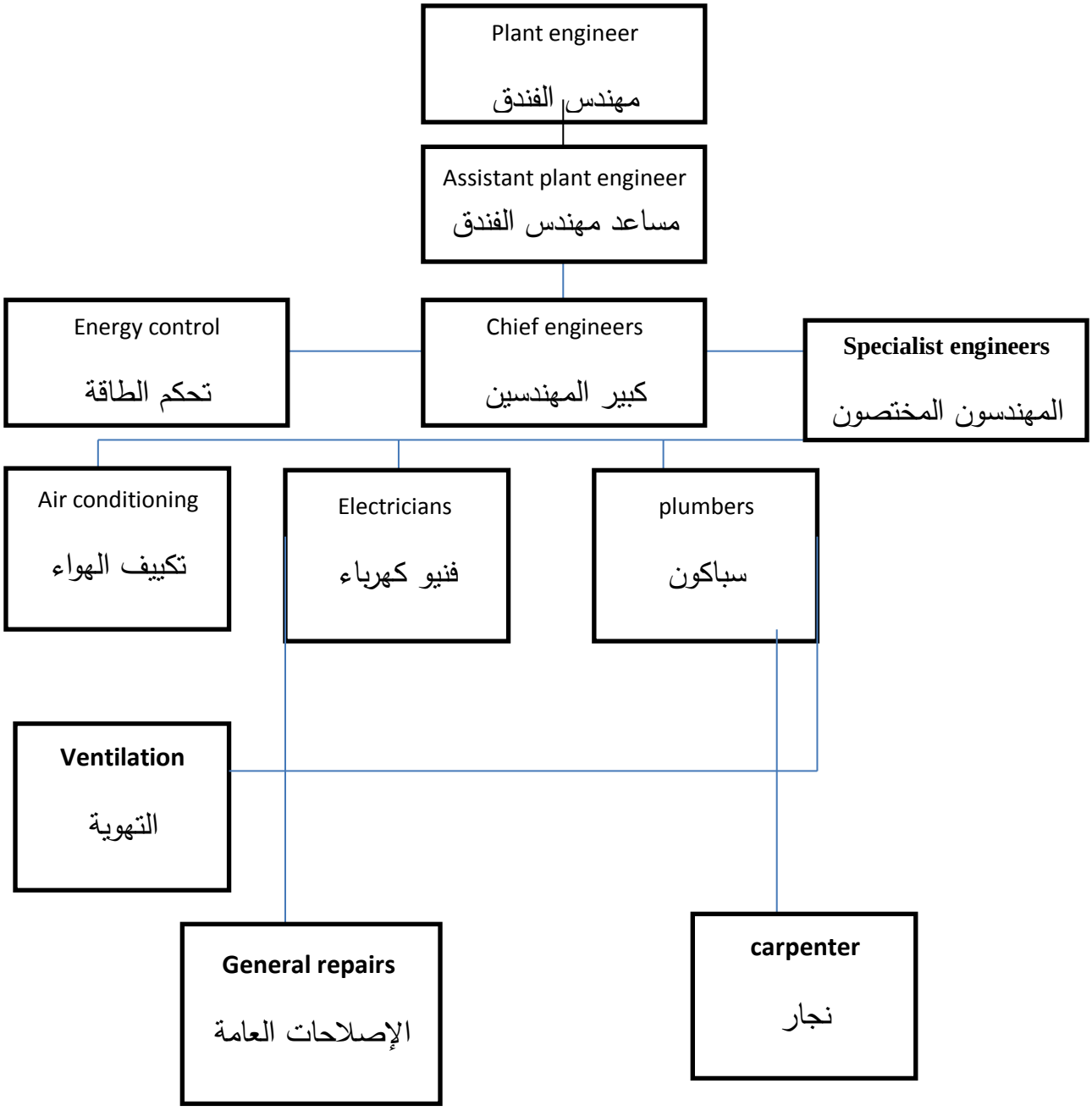
ج.قسم الصيانة:-

وتتمثل أهم واجباته فيما يلي:

- مشاركة إدارة الفندق في إختيار نوعية الأثاث والأجهزة والمعدات الضرورية للفندق.
- صيانة وإصلاح سيارات الفندق.
- مراقبة أجهزة التدفئة والتبريد والتهوية والعمل على ضمان وإستمرار أعمالها بالكفاءة المطلوبة.
- مراقبة عمليات السباكة للتأسيسات الصحية في الفندق وتسليك المجاري والتأكد من سلامة مواسير المياه الحارة والباردة.
- الإعتناء بحدائق الفندق مع المساهمة في تغيير ديكورات الفندق.
- إصلاح وصيانة مصاعد الفندق وإجراء عمليات الحدادة والتجارة والطلاء.

وفيما يلي نموذج لهيكل تنظيمي مقترح لقسم الصيانة:-

مخطط هيكل تنظيمي لقسم الصيانة



قسم الحسابات والمالية:-

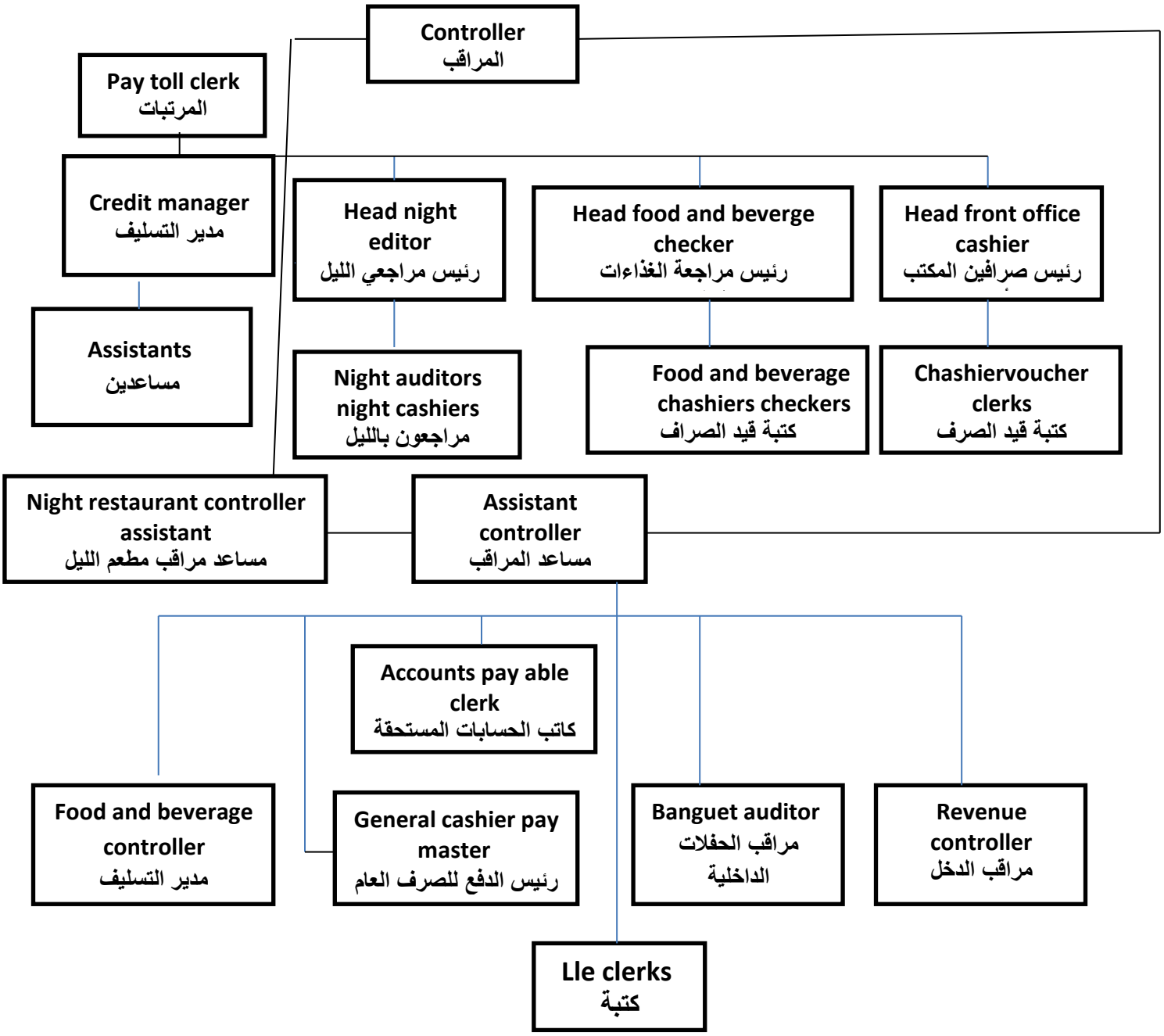
من أهم الأقسام ويقوم بكل العمليات الحسابية المتمثلة في الإيرادات والمنصرفات وتجهيز الدفاتر المالية اللازمة ويشرف عليه رئيس قسم الحسابات وتتبع له أفرع صغيرة مثل فرع المرتبات ـ الإيرادات .

مهام وواجبات قسم الحسابات والمالية:-

1. تسجيل وترحيل ومراجعة كافة إيرادات أقسام الغرف والطعام والشراب والتليفونات.
2. تسجيل وترحيل ومراجعة كافة مصروفات الفندق من شراء الأطعمة والمشروبات والأدوات الكتابية.
3. حساب ودفع رواتب الموظفين والعلاوات والمكافات والعمل الإضافي.
4. عمل الموازنات التقديرية لكافة أقسام الفندق وذلك من خلال التعاون مع تلك الأقسام.
5. إعداد الإحصائيات اللأزمة لإتخاذ مختلف القرارات الإدارية.

وفيما يلي نموذج لهيكل مقترح لقسم الحسابات المالية :-

كل تنظيمي لقسم الحسابات المالية



كما توجد أقسام تشغيلية أخرى وهي:

1. الإشراف الداخلي (غرفة المفروشات والأدوات . غرفة المفقودات . الخياطة).
2. الغسيل والكي (التسلم والتسليم . الجندرة . المكوجي).
3. المخازن (عمومي . مأكولات . مشروبات . أدوات . صيانة).
4. المطبخ (الساخن . البارد . الجزار . الحلواني . الإستيراد . المندي).
5. خدمة الطعام (المطاعم . خدمة الغرف . خدمة تقديم الطعام)[1].

[1]. د. حسن إسماعيل الطافش، ادارة الفنادق والمنتجعات السياحية- مكتبة الأنجلو المصرية – ط12006م - ص 19.

المبحث الثالث

التطور في إدارة وبناء الفنادق والمنتجعات السياحية

المطلب الأول : التطور في المكونات الأساسية:-

تُعرف البنية الأساسية بأنها: (كل مكونات إنشاءات الخدمات التي تحت الأرض، والتي فوق سطح الأرض المرتبطة بموقع معين) ولا شك أن لمستوى هذه المكونات الداعمة والمرتبطة بموقع معين أثره المباشر على مدى سهولة ونجاح إنشاءات الفندق وتشغيل خدماته في ذلك الموقع بعينه.

ويمكن حصر أهم أهداف التطور للمكونات الأساسية المؤثرة في مشاريع الفنادق والمنتجعات السياحية في التالي:

1. شبكات الطرق: Roads:-

من حيث مستوى جودتها وتأثيرها على مدى سهولة الإنتقال من وإلى منشآت الفندق، ومن وإلى مناطق الزيارة ، ومن وإلى مراكز أو محطات السفر.

وقد إهتمت حكومات كل من الدول المتقدمة والنامية بتوفير شبكات من الطرق الممهدة ومنافذها التي تحقق مستويات متميزة لتدفق حركة الإنتقال.

2. شبكات المياه: water supply net works:-

من حيث وفرتها ومستوى وجودتها وتأثرهما في مدى قدرتها على توفير احتياجت العملاء، ومتطلبات تشغيل خدمات الفندق المتنوعة وقد إهتمت كل من الدول المتقدمة والنامية بتوفير شبكات من المياه النقية سواء من الآبار أو الأنهار العذبة أو البحار بعد تحلية مياهها.

3. شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية:

من حيث وفرتها على جميع المستويات ومدى سهولة التعامل مع وسطائها وتأثير ذلك على مدى قدرة السائحين على الإتصال بذويهم أو أعمالهم أثناء فترة قيامهم بالسياحة في دولة معينة وقد تزايد إهتمام حكومات الدول بتوفير خدمات الإتصال الضرورية والعمل

على تدني فترات الأعطال ومحاولة توفير الوسائط الأكثر سهولة في التعامل وإتاحة الفرصة أمام القطاع الخاص للمشاركة1.

4. شبكات الصرف الصحي sewage وسبل التعامل مع النفايات الصلبة solid waste disposal والتخلص منها:-

ومن حيث وفرتها والتخلص منها ومعالجتها وأثر ذلك على مستوى التلوث البيئي المحيط بالمنشأة الفندقية ومناخ إعاشة خدماتها. لهذا أصبح ضرورياً التعامل مع ظاهرة التلوث البيئي في المواقع ومحاولة الإسهام في حلها حتى يمكن للمنشأة الفندقية الحفاظ على عملائها.

المطلب الثاني: التطور في خصائص المنتجعات السياحية والفندقية:-

تجيز الإدارة الدولية للمنتجعات والفنادق والقرى السياحية على الإنفتاح والتكيف بدرجة كبيرة مع البيئة الطبيعية المحيطة بالمواقع المستهدفة ومن ثم تصبح الإقتصاديات وعناصر ومقومات هذه البيئة أهمية كبيرة في تشكيل قرارات الإدارة المسئولة عن تلك الوحدات.

في هذه الوحدات يستهدفون دائماً التمتع بهدوء وجمال البيئة الطبيعية الخلابة وممارسة الأنشطة الترويجية والترفيهية والرياضية المختلفة خارج وحدات الإقامة ولهذا تلجاء إدارة المنتجعات والفنادق دائماً إلى توفير هذه الخدمة كوسيلة للإحتفاظ بعملائها لأطول فترة ممكنة.

وقد أدى كل هذا الإهتمام بالبيئة الطبيعية إلى ظهور ما هو معروف بملامح (السياحة البيئية Eco- Toursim) والتي تهدف ليس فقط إلى التمتع الحاضر بمقومات البيئة الطبيعية ولكن أيضاً العمل على الحفاظ عليها وإستمرار تحسين جودة الحياة دون الأضرار بمقوماتها بالنسبة للأجيال القادمة ومعنى هذا زيادة الإهتمام بظاهرة (التواصل sustainability) في تنمية صناعة الفنادق من المنظور البيئي2.

---

[1]. د. حسن اسماعيل الطافش، إدارة الفنادق والمنتجعات السياحية - مرجع سابق ص(290/ 291.)

[2]. د. سعيد محمد المصريي-إ دارة الفنادق الدولية –ص35.

وقد أدى ذلك بالتبعية إلى ظهور ما يُعرف (بالمنتجعات البيئية Ecoresorts) و(الفنادق البيئية Ecohotels) والتي يستوجب تصميمها العمل على عدم إستنزاف وجود المنتجع للبيئة المحيطة.

ومن وجهة النظر الإدارية يضع هذا الإهتمام البيئي للمنشأة الفندقية والمنتجعية في موقع تنافس متميز ويدعم طابعها ويحسن من مستوى وجود البيئة المادية لموقعها وهي كلها من المبررات الأساسية لجذب السائح العالمي.

المطلب الثالث : النمط الحديث للإدارة الفندقية والمنتجعات السياحية:-

إتسمت صناعة الفنادق والمنتجعات في السنوات الأخيرة بإتجاهها السريع ناحية الدولية ومع ظهور شركات الفنادق والمطاعم الدولية والمنتجعات وإنتشارها أصبح من الضروري علي إدارتها أن تتكيف بدرجة أكبر مع متغيرات البيئة العالمية وما تحتويه من تراكيب بيئية متنوعة وأن تطور من مقوماتها لتصبح قادرة على المنافسة في بيئة الأعمال الدولية من أجل تحقيق الإستمرارية والربحية والنمو profitability survival and growth.

وقد إنعكس ذلك في إستحداث القائمين عليها لإستراتيجيات جديدة لتنمية أنشطتها وتطوير هياكلها التنظيمية وإستحداثها لسياسات غير تقليدية لتشغيل فروعها في الدول.

فالسائحون الدوليون متنوعو الجنسيات دائماً يجلبون معهم إلى المواقع المختلفة توقعات ثقافية وإحتياجات خاصة متنوعة عن خدمات الإقامة والخدمات الأخرى التكميلية التي يطلبونها ويفضلونها سواء من حيث النوعية أو الجودة والتي قد تتباين أيضاً من حقبة زمنية إلى أخرى.

وتشترك جميع الفنادق والمنتجعات التي تقدم خدمة الأغذية والمشروبات في خمسة أشياء وهي:

أولاً: الخدمة الأساسية ، هي تقديم غرف نظيفة ومريحة ووجبة وإلى إضافات أخرى ترفع من درجة الرفاهية من حيث تصميم الغرف وتنوع الوجبات وطريقة تقديمها وملاءمة

ذلك مع الأسعار التي توضع لهذه الخدمة وبذلك يختلف فندق من الآخر على حسب سياسته.

ثانياً: جميع الفنادق labor intensive على الرغم من أن بعضها يُدار بعمالة قليلة وبكفاءة وتعتمد بدرجة كبيرة على التكنولوجيا والبعض الآخر يحتاج لكمية كبيرة من العمالة فقط لتؤدي الخدمة فالفنادق والمنتجعات قطاع يعتمد على العمالة بالدرجة الأولى في نجاحه.

ثالثاً: تتكون جميع الفنادق من مبانٍ وحدائق تحتاج بصفة أساسية إلى الصيانة لتستطيع جذب العملاء.

رابعاً: الضيافة والتي تعني الخدمة اللبقة والتي تختلف في درجاتها على حسب درجة الفندق ومستواه ومستوى العمالة به وكذلك نوعية الفندق.

خامساً: تشترك جميع المؤسسات الفندقية في السياسات والقوانين التي تحافظ على صحة النزلاء والزوار وكذلك الممتلكات.

فالنمط الحديث للإدارة الفندقية والمنتجعية يتميز بسمات ، منها المرونة والتجارب السياحية الواعدة وعلى قدر كبير من الإدارة الحديثة وتنظيمها المتكامل على عكس (السياحة القديمة old tourism) سياحة الخمسينات والستينات والسبعينات التي كانت تتميز بالكم الهائل من السائحين والرحلات المنتظمة التي توصف بالجمود وعدم التطور وحدوث ما يسمي بظاهرة (السياحة الشعبية Mass tourism) والتي ترتب عليها تركيز سياحي كبير في بعض المناطق السياحية وكانت سبباً في تدمير البيئة بهذه المناطق ولأن العالم يمر حالياً بمرحلة كبيرة من التطور الإجتماعي (الثقافي) الحضاري التكنولوجي الإقتصادي هذا التطور أدى إلى دخول عصر السياحة الحديثة (Modern tourism)[1].

[1]. ماهر عبد الخالق السيسي، الإتجاهات الحديثة في السياحة، الناشر مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، الطبعة الأولي، 2004م، ص 49.

المطلب الرابع : خصائص الطاقة المتاحة: Power Supply

من المعروف أن الطاقة من حيث المصدر تنقسم إلى قسمين:

1. أمداد مستمر: وهي الطاقة أو الكهرباء التي تستمد من الشبكة العامة للدولة.
2. الأمدادات الإحتياطية: وهي التي تستخدم بديلاً للطاقة المستمرة في حالة القطوعات بحث لا تتأثر الفنادق أو المنتجعات السياحية بهذا الإنقطاع.

وفي المناطق التي لا تتوفر فيها الكهرباء يتم الأستعاطة عنها بالمولدات الكهربائية أو الطاقة الشمسية أو المراوح الهوائية.

وتعتبر الطاقة المتاحة لها الأثر الأكبر في شكل وبناء الفندق أو المنتجع السياحي وكذلك على الأضاءة الداخلية والخارجية وأنواع الديكورات وأساليب التهوية والتدفئة والتبريد وتوفير سبل وسائل الرفاهية وطرق تشغيل الخدمات داخل الفندق أو المنتجع وطرق التأمين لهذه الفنادق والمنتجعات.

وقد إهتمت الدول بتوفير الطاقة اللازمة والعمل على تدني فترات الأعطال إلا أن كفاءتها وكفايتها بلا شك تختلف من دولة إلى أخرى ومن ثم يتأثر أداء الفندق بموقعه في دولة أو أخرى.

الفصل الثالث

إستراتيجية تأمين الفنادق والمنتجعات

المبحث الأول: أهمية تأمين الفنادق والمنتجعات ودور الأجهزة الأمنية فيها

المبحث الثاني: أساليب تأمين الفنادق والمنتجعات

المبحث الثالث: طرق تحقيق الأمن للفندق أو المنتجع

المبحث الأول

أهمية تأمين الفنادق والمنتجعات

المطلب الأول : تعريف الأمن:

الامن لغة هو :

1. أَمَنَّ (فعل):

- أَمَنَّ ، يُمِنُّ ، مصدر إِمْنانٌ
- أَمَنَّهُ الجُهْدُ : أَضْعَفَهُ

2. أَمُنَ (فعل):

- أَمُنَ يأمُن ، أمانةً ، فهو أمين

3. أَمِن (اسم):

- هُوَ أَمِنٌ في مَسْكَنِهِ : مُطْمَئِنٌّ

4. أَمِنَ (فعل):

- أمِنَ ، أَمَنَ /أمِنَ من يَأمَن ، أمْنًا وأمانًا وأَمَنَةً وأَمْنةً وأمانةً ، فهو آمن وأمين ، والمفعول مأمون – للمتعدِّي وأمين – للمتعدِّي
- أَمِنَ الرَّجُلُ : اِطْمَأَنَّ وَلَمْ يَخَفْ.
- يَعيشُ في أَمْنٍ : في طُمَأْنينَةٍ وَيُسْرٍ
- أمان ، اطمئنان من بعد خوف
- الأمْنُ الدَّاخِلِيُّ : ما يَمَسُّ الوَضْعَ الدَّاخِلِيَّ بالبِلادِ وَصِيانَتَهُ بِالحِفاظِ على سِيادَةِ القانُونِ
- الأمْنُ الخارِجِيُّ : ما يَمَسُّ حُدودَ البِلادِ وَحِمايَتَها وَسِيادَتَها ضِدَّ أَيِّ اعْتِداءٍ خارِجِيٍّ[1].

1المعجم المعجم : اللغة العربية المعاصر. أحمد مختار عمر الناشر عالم الكتب ط 1 القاهرة 2008م

قال تعالى: **(هَلْ آمَنُكُمْ عَلَيْهِ إِلاَّ كَما أَمِنْتُكُمْ على أَخيهِ مِنْ قَبْلُ)**[1].

تعريف الأمن إصطلاحاً:

قَالَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: (مَنْ أَصْبَحَ مِنْكُمْ آمِنًا فِي سِرْبِهِ، مُعَافًى فِي جَسَدِهِ، عِنْدَهُ قُوتُ يَوْمِهِ، فَكَأَنَّمَا حِيزَتْ لَهُ الدُّنْيَا)[2]. ومن هنا يتضح أن تعريف الأمن إصطلاحاً هو: شعور الفرد أو الجماعة بالطمأنينة، وإشاعة الثقة والمحبة بينهم، بعدم خيانة الأفراد لبعضهم البعض، والقضاء على الفساد، بإزالة كل ما يهدد استقرارهم وعيشهم، وتلبية متطلباتهم الجسدية والنفسية؛ لضمان قدرتهم على الإستمرار في الحياة بسلام وأمان.

مخاطر غياب الأمن:

- توقف حركة الحياة نتيجة الخوف المنتشر بين الناس وعدم الحركة بحرية .
- لا يستطيع الناس الاستقرار في معيشتهم.
- فقدان الشعور بالأمن والسلامة على نفسه وأهله وأحبته وماله.
- عدم قدرة الناس على أداء شعائرهم الدينية كالصلاة وغيرها.
- تنتشر الجرائم بكثرة، مثل القتل والإغتصاب وغيرها. تسود الفرقة والنزاعات بين أفراد المجتمع الواحد.

عناصر الأمن:

- الإستقرار الاقتصادي الذي يوفر دخل الأفراد؛ لتلبية حاجاتهم ورغباتهم.
- توفير أنظمة وقواعد أمنية لتنظيم حياة الأفراد في المجتمع.
- تطبيق مبادىء العدل بين أفراد المجتمع. سيادة الترابط الإجتماعي بين أفراد المجتمع.
- وجود حكومة عادلة لتطبيق النظام وتنفيذه على أرض الواقع.
- تعميق الانتماء للوطن. تطبيق الناس لأوامر الدين الإسلامي، والبعد عن نواهيه.

[1] سورة يوسف الآية(64).
[2] حديث شريف متفق عليه

مجالات الأمن

- الأمن في العبادات.
- الأمن الغذائيّ.
- الأمن الفكريّ.
- الأمن الاقتصاديّ.
- الأمن المعلوماتيّ.
- الأمن الماليّ.
- الأمن على الأموال والممتلكات.
- الأمن على النفس والبدن. الأمن البيئي.

أهمية الأمن:

الشعور بالأمن يسمح للإنسان بتأدية وظيفة الخلافة في الأرض.

يعتبر الأمن أساس التنمية ، الأمن غاية العدل.

الأمن هدف الشرائع الدينية جمعاء فقد جاءت هذه الشرائع لإقامة السلام الإجتماعي بين بني الإنسان.

المطلب الثاني : الأمن في الإسلام:

قال تعالي: (لِإِيلَافِ قُرَيْشٍ * إِيلَافِهِمْ رِحْلَةَ الشِّتَاءِ وَالصَّيْفِ * فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ * الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآَمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ).[1]

جاء ذكر الأمن في مواضع عدة في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، للدلالة على السلامة والاطمئنان النفسي، وإنتهاء الخوف في حياة الناس، ولقد جعل دين الإسلام الأمن من أعظم النعم على الإنسان، حيث حث الرسول عليه الصلاة والسلام على كل عمل يعود بالأمن على المسلمين، ونهى وحرم كل عمل يهدّد أمنهم وسلامتهم، لكن الدين الإسلامي لم يركز على الأمن المطلق في حياة البشرية؛ لأنّ هذا محال أن يكون إلّا في جنات النعيم، فمهما أوتي الإنسان من نعمة الأمن فلن يشعر بكماله، ولقد شرع الإسلام الحدود

[1] سورة قريش الآيات (1-4).

والقصاص؛ للزجر والردع عن الجرائم التي تمسّ الأفراد في أنفسهم وأعراضهم وأموالهم، وجعل منزلة الحاجات والضروريات قبل الرغبات النفسية؛ لما لها من أثر واضح في ضمان حياة الإنسان وإستمرارها، وتشريع الأمن في الإسلام لم يقتصر على المسلمين فقط، بل امتدّ إلى غير المسلمين، ممن يعيشون في البلاد الإسلامية، حيث حرم قتلهم والاعتداء عليهم وعلى أموالهم، مثل أهل الذمة وغيرهم ممّن يقطنون البلاد الإسلامية؛ من أجل القيام بأعمال مباحة في الشريعة الإسلامية كالتجارة.

حدثنا مسدد حدثنا يحيى عن إسماعيل حدثنا قيس عن خباب بن الأرت قال شكونا إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم وهو متوسد بردة له في ظل الكعبة فقلنا ألا تستنصر لنا ألا تدعو لنا فقال : (قد كان من قبلكم يؤخذ الرجل فيحفر له في الأرض فيجعل فيها فيجاء بالمنشار فيوضع على رأسه فيجعل نصفين ويمشط بأمشاط الحديد ما دون لحمه وعظمه فما يصده ذلك عن دينه والله ليتمن هذا الأمر حتى يسير الراكب من صنعاء إلى حضرموت لا يخاف إلا الله والذئب على غنمه ولكنكم تستعجلون)[1].

ليس أدل على أهمية الأمن في الحفاظ علي مستويات السياحة لدى الشعوب من قوله تعالي: (لِإِيلَافِ قُرَيْشٍ * إِيلَافِهِمْ رِحْلَةَ الشِّتَاءِ وَالصَّيْفِ * فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ * الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ).[2] فهذه الآيات الكريمة ، توضح مدى أهمية الأمن في الحفاظ علي مكتسب رحلتي الشتاء والصيف لدي قريش من أموال وبضائع وسياحة يتحصلون عليها من التجارة والسفر بهاتين الرحلتين وعدم تعرضهم لأي أذى أو خوف ومع التقدم العلمي والثورة الصناعية التي صاحبته وظهور موارد جديدة للدخل كالنفط والثورات الطبيعية وإستغلال الأراضي والطبيعة بمشاريع سياحية بكثير من بلدان العالم بالإضافة إلى إقامة العديد من المنشأت والفنادق الضخمة بدأت العديد من الدول تسعى إلى تحقيق التنمية في مجال السياحة لتوفير الرفاهية لشعوبها.

ومما لا شك فيه أن توفير الأمن للمجتمعات يؤدى إلى قيامها بتحقيق خططها الطموحة لإقامة المشاريع السياحية التي أصبحت مع التطور التقني والمعرفي الهائل اليوم

[1] رواه البخاري في صحيحة.
[2] سورة قريش الآيات(1-4).

تتسم بالتنوع والشمول فلم تعد السياحة الترفيهية تقتصر على جانب واحد بل شملت السياحة الدينية والعلاجية والثقافية وغيرها التي أصبحت تشكل مورداً مهماً من موارد الدول المتقدمة.

ومن هذا المنطلق تتعاظم دور الأجهزة الأمنية الموكل إليها الحفاظ على أمن السائح وأمن المنشآت السياحية المقامة التي أصبحت العمود الرئيسي الذي ترتكز عليه كافة صور الأمن ومقوماته.

إلا أن قيام قسم خاص بكل فندق ومنتجع يهتم بهذا الجانب أمر في غاية الضرورة وتوكل لهذا القسم مهام الأمن الداخلي للمنشأة وهي تبدأ منذ إنشاء الفندق أو المنتجع السياحي إذ لا بد أن تكون هنالك إستشارة أمنية تُقدم رؤية أمنية تتمثل في موقع الفندق أو المنتجع والأجهزة والمعدات المطلوب تركيبها في مرحلة الإنشاء وأجهزة السلامة ومن بعد ذلك يمتد الدور لهذا القسم إلى التشغيل ويعمل في مختلف مستويات التأمين ويمكن إجمالاً أن نُشير إلى النقاط التالية:

1. تأمين المداخل الخارجية.
2. تأمين العمالة داخل المنشأة.
3. تأمين وسائل الإتصالات.
4. تأمين المفاتيح الرئيسية.
5. تأمين المفاتيح الرئيسية للكهرباء والمياه.
6. تلقي البلاغات الداخلية للنزلاء والتأكد من صحتها.
7. الأمن الصحي.
8. متابعة كاميرات المراقبة.

المطلب الثالث : مفهوم الأمن للفنادق والمنتجعات السياحية

يُقصد بالأمن الفندقي توفير الظروف الملائمة للسائح خلال زيارته أو إقامته في الفندق

وتتركز إجراءات الأمن الفندقي على تحقيق أمن السائح من خلال العمل على توفير الظروف الملائمة للسائح خلال زيارته وإقامته مما يجعل فترة وجوده مريحة وآمنة ، وبما يوفر له المتطلبات الضرورية كافة والترفيهية المشروعة التي يقصُد إشباعها من إقامته ويمتد مفهوم الأمن الفندقي إلى تأمين المنشآت الفندقية المختلفة والتي يستخدمها السياح مثل أحواض السباحة وصالات الرياضة والمطاعم والنوادي ويشمل الأمن الفندقي أمن التراث الثقافي والحضاري والتاريخي إن وجدت من أي مخاطر قد تتعرض لها سواء مخاطر طبيعية أو مخاطر بشرية .

الفرق بين مفهوم الأمان (Safety) والأمن (Security) :

يجدر بنا أولاً التفرقة بين الأمان والأمن ، فالأمان Safety هي كلمة تُستخدم للإنقاذ في حالات الكوارث أو الحرائق أو الجروح أو الغرق وغيرها أما الأمن Security فهو الحماية من التعرض للمخاطر مثل السرقة أو فقد الأشياء الثمينة وهناك برامج كاملة ومتكاملة لتحقيق الأمن والأمان في الفندق نذكر منها الحماية من السرقة سواء من الموظفين أو من النزلاء ، وإحكام الأمن والطمأنينة في الفنادق والمنشآت الخاصة أمر مهم ولا سيما عندما نعلم أن المنشأة وخاصة الفنادق تعمل بل وتتعامل طوال الـ 24 ساعة مع أناس مختلفين كلياً وفي حركة دائبة بين ذهاب وإياب تظهر أهمية إحكام الأمن

خصائص الأمن للفندق والمنتجع:

يتميز الأمن الفندقي بالصفة الموسمية ، ونعني بذلك أن للفنادق والمنتجعات مواسمها الزمنية التي يتزايد فيها عدد السياح وتتطلب تكثيفاً للجهود المبذولة في مجال الأمن السياحي ، وهو الأمر الذي يستدعي حشد الإمكانيات المادية والبشرية الكافية لمواجهة فعالة للعبء المتزايد في مجال تأمين الفندق أو المنتجع خلال تلك المواسم .

وتتسم الفنادق بالحساسية المفرطة لأي تقلبات في الظروف المحلية السياسية والإجتماعية الإقتصادية وكذلك تأثرها بالظروف الإجتماعية والدولية المختلفة .

يتميز الأمن الفندقي بتنوع المخاطر الأمنية مثل المخاطر الإرهابية . وفي هذا الإطار يبرز دور الأجهزة الأمنية في تأمين الفنادق والمنتجعات في النقاط التالية:

1.دور الأجهزة الأمنية في مجال تأمين الفنادق والمنتجعات السياحية.

2.توزيع الأدوار بين الأجهزة الأمنية لتأمين الفنادق والمنتجعات السياحية.

3.الدور المتكامل لأجهزة الأمن في تحقيق الأمن السياحي.

المطلب الرابع دور الأجهزة الأمنية في مجال تأمين الفنادق والمنتجعات السياحية وتوزيع الأدوار فيها :

أولاً: شرطة تأمين السياحة والتراث القومي بالسودان:

أن الأنظمة والمعلومات في كل دول العالم تعتمد على الشرطة كجهاز رئيسي يقوم بمهام الأمن الداخلي للدولة ويعمل وفق موجهات الدستور لكل الدول وهو الجهاز المعترف به عالمياً ومن أهم أذرع الدولة في بسط الأمن والطمأنينة في البلاد وقد يتفرع منه جهاز المعلومات الرئيسي للبلاد وهو ما يعرف بجهاز المخابرات والتي تتبع دائماً لوزارة الداخلية في أغلب الدول ولكن في العديد من الدول فإن أجهزة المخابرات تعمل كجهاز منفصل عن الشرطة وعن وزارة الداخلية كما هو في السودان ولكن يكون هنالك قدر كبير من التنسيق بين هذه الأجهزة مهما كانت تبعيتها .

وجهاز الشرطة في كل دولة له هيكلة تختلف من دولة لأخرى حسب طبيعة الدولة والمهددات الأمنية وفي السودان له تخصصات مختلفة ومن هذه التخصصات تأمين السياحة والتراث القومي ويدخل ضمن إختصاصها تأمين الفنادق والمنتجعات السياحية حيث بدأت شرطة تأمين السياحة والتراث القومي كمكتب يتبع لشرطة الحياة البرية ومن ثم تم ترفيعها في عام 2003م إلى إدارة شرطة تأمين السياحة وتتبع للإدارة العامة لتأمين المرافق والمنشآت وذلك بالقرار الوزاري رقم (13) لسنة 2003م وتم إعداد لائحة شرطة تأمين السياحة والتراث القومي وقد شهدت تطوراً ملحوظاً منذ عام 2005م حيث تولت وزارة السياحة والحياة البرية موازنة الإدارة والصرف عليها وتولت فعلاً تأمين كافة المواقع الأثرية والسياحية بالسودان خاصة الولاية الشمالية ونهر النيل والخرطوم والبحر الأحمر وظلت هذه الإدارة في تطور مستمر.

تقوم شرطة تأمين السياحة والتراث القومي بتأمين الفنادق السياحية والمنتجعات والقرى السياحية بدرجاتها السياحية المختلفة وكذلك تأمين المزارات والمناطق السياحية وأماكن عقد المؤتمرات والمهرجانات والإحتفالات الدولية وغيرها من الأماكن المرتبطة بحركة السياحة[1].

ثانياً: أجهزة جمع المعلومات والبحث الجنائي:

وهنا نتحدث عن نوعين من الأجهزة وهي:

1. جهاز المخابرات الوطني:

وقد أفرد وحدة خاصة بتأمين الفنادق والمنتجعات السياحية تقوم بمراقبتها وجمع المعلومات الخاصة بالأنشطة السياسية الهدامة وكذلك الأنشطة الإرهابية الدخيلة على المجتمع السوداني وأنشطة المخابرات المختلفة للدول التي بها نشاط سياسي ضد الدولة .

2. شرطة المباحث الجنائية:

وهي جهاز معلوماتي يعمل على توفير المعلومات عن المجرمين ورصدهم وعن العمليات الإرهابية ورصدها وتحليلها والتحري مع الأشخاص المشتبه بهم ويمد إدارة الفندق بالمشورة خاصة عند بدء إجراءات التعيين يقوم بفحص المتقدمين للعمل في الفندق (الفيش). يتطلع هذان الجهازان وغيرهما من أجهزة المعلومات بعملية جمع المعلومات عن المخاطر التي قد تتعرض لها الفنادق والمنتجعات السياحية وطريقة تنفيذها وهذا الدور له أهمية قبل وضع خطة التأمين فضلاً عن قيامها بالكشف عن المخططات الإرهابية التي تستهدف الفنادق والمنتجعات السياحية وذلك بضبط المجرمين قبل إرتكابهم لمثل هذه الحوادث أو ضبطهم بعد الحوادث الإرهابية وتقديمهم للعدالة.

الدور المتكامل لأجهزة الأمن في تحقيق الأمن السياحي:

[1] لائحة شرطة السياحة للعام2003م.

إذا كـان لكـل جهـاز أمنـي مهمـة خاصـة يكلـف بأدائهـا فـي مجـال تـأمين الفنـدق والمنتجعات السياحية فإن الدور الأكبر في التأمين يقع على شرطة تأمين السياحة إلا أننا لا نلقي الدور الذي تلعبه بقية الأجهزة الأخرى في مجال التأمين إذا تلعب تلك الأجهزة دوراً تكاملياً لتحقيق الأمن في الفندق أو المنتجع، ولا ينجح هذا الدور التكاملي بدون التنسيق بين الأجهزة المختلفة حيث يعد هذا التكامل الركيزة الرئيسية التي تبنى عليها نجاح عملية التأمين فلا يمكن تصور أداء كل جهاز دون النظر الي دور الأجهزة الأخرى.

ولا شك أن التنظيم السليم وتحديد إختصاصات الأجهزة الأمنية بكل دقة يسهل مهمة التنسيق بينها.

وتبدو أهمية التنسيق في تحقيق الإنسجام والترابط بين الأجهزة الأمنية المشتركة في عملية التأمين، ومنع التداخل بين الإختصاصات المتشابهة.

ومن ثم يمكن تصنيف الأجهزة الأمنية المشتركة في عملية التأمين حسب الإختصاصات المسندة لكل منها فيتم مثلاً إسناد كل ما يتعلق بمجالات البحث الجنائي إلى أجهزة البحث الجنائي سواء في الإدارة العامة لشرطة السياحة بالتنسيق مع أجهزة المعلومات والبحث الجنائي.

كما يتم إسناد مجال الحراسة إلى الخدمات النظامية بالأجهزة الأمنية الأخرى بالتنسيق مع الخدمات النظامية بشرطة تأمين السياحة.

أما بالنسبة لمجال الكشف عن المفرقعات فيتم إسناده إلى إدارة شرطة الأدلة الجنائية بالتنسيق مع الكلاب البوليسية.

وتجدر الإشارة إلي أن التنسيق لا يتم فحسب على مستوى أجهزة الامن المختلفة المشتركة في عملية التأمين وإنما التنسيق بين الأجهزة الأخرى بالدولة المعنية بالتأمين.

ولإنجاح عملية التنسيق والتكامل بين الأجهزة الأمنية لتأمين الفندق والمنتجعات السياحية وتحقيق الأمن السياحي يجب مراعاة الإعتبارات الآتية:

1. إختيار قائد مناسب للإشراف على الخطة.

2. تحديد وتوزيع أدوار ومسئوليات الأجهزة المشتركة في الخطة بكل دقة على أن يكونوا مجهزين لاسلكياً بأجهزة مربوطة بغرفة العمليات التي تتولى عملية التنسيق تحت قيادة موحدة.
3. تقسيم الخطة إلى مناطق إدارية يشرف على كل منطقة منها رئيس برتبة مناسبة تتناسب وأهمية المهمة المسندة لكل منطقة ويتم توزيع هذه المناطق في هيئة دوائر أمنية تتوزع القوات داخلها تبعاً لطبيعة كل مهمة وأماكن تنفيذها وبناءاً على المعلومات المتوافرة.
4. ضرورة وضع البدائل المتفق عليها مسبقاً في حالة فشل الخطة الرئيسية في تحقيق الخطة الأولى (الخطط البديلة) .
5. يجب التدريب على الخطة أما بتدريبات عامة كالتدريب على الرماية واللياقة وكيفية التأمين والحراسات أو التدريب على سيناريوهات وعمل مواقف أمنية مماثلة للتدريب على الخطة، وكذلك التدريب على الخطة البديلة على أن تضمن الخطة كيفية التنسيق مع الأجهزة الأمنية المشاركة في عملية التأمين.[1]

إيجابيات وسلبيات تعدد الأجهزة الآمنية:

بالرغم من الجهود الجبارة والناجحة للأجهزة الأمنية إلا أن هنالك تداخل في بعض الواجبات والمهام التى تفرضها الواجبات والقوانين المنظمة لعمل كل جهاز حول عمليات مواجهة الأزمات الأمنية وقد يكون هذا التداخل مقبولاً من باب أن العملية الأمنية عملية تكاملية وأن طبيعة العمل الأمني تقتضيها المشاركة بين أكثر من جهة في كثير من الأحيان إلا أنه عندما تتعدد الأجهزة المشاركة في تقديم الخدمات والعمليات فإنه من الضروري إجراء التنسيق هذه الأجهزة لضمان التكامل بين جهودها، ولذلك فإن أهمية التنسيق تظهر عند تعدد الأطراف المشاركة في إتخاذ القرارات أو تعدد الجهات المنفذة للقرارات[2].

[1] لواء د. علي سالم، عملية من جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية في الفترة 1-2007/12/5م، القاهرة.
[2] د. وليد عبدالحق الصديق ، تعزيز التعاون بين الاجهزة الامنية ودورة في إدارة الازمات الامنية ، المكتبة الوطنية ، الخرطوم 2015م ص(402)

السلبيات والإيجابيات العـامة:

1. الإيجابيات العامة:-

هنالك العديد من الايجابيات المهمة عند تعدد الجهات والاجهزة الامنية منها:-

أ. إظهار قوة أمنية كبيرة.

ب.خلق المنافسة بين الأجهزة الأمنية يسهم في تحقيق الامن.

ت.مراجعة ومتابعة أداء الأجهزة الامنية بالفندق أو المنتجع يساعد في تحقيق الإستقرار والامن الداخلي.

ث.قيام المزيد من التخصصية في أداء الأجهزة شريطة أن يصاحب ذلك تحديد واضح للإختصاصات والصلاحيات.

2. السلبيات العامة:-

أ. تبعية بعض الأجهزة للسلطة الحاكمة يعرض الجهاز إلى حله.

ب.تقلب الإتجاهات السياسية حول تبعية الجهاز خاصة في حالات عدم الإستقرار السياسي الناشئ عن التعدد الحزبي.

ت.تسرب المعلومات وعدم القدرة على تأمينها.

ث.إعاقة العمل الأمني نتيجة للمواثرات العقائدية أو القبلية أو العرقية.[1]

[1] محمد بن عبدالله حمد الخرب، الصراعات الشخصية وإنعكاساتها على الأمن الوظيفي رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية والتدريب، ص2006م ص66.

المبحث الثاني

أساليب تأمين الفنادق والمنتجعات

المطلب الأول :المهددات الأمنية للفندق أو المنتجع:-

تتعرض الفنادق والمنتجعات السياحية للعديد من المهددات الأمنية وذلك بحسب وضعها ودرجاتها وأماكنها ويختلف التهديد بإختلاف الدول ومن ثم المدن وتختلف أيضا المهددات في المدينة الواحدة بحسب درجات الفندق من حيث التصنيف فمثلاً الفنادق الفخمة ذات السبعة نجوم وخمسة نجوم تختلف مهدداتها من الفنادق ذات الثلاثة نجوم والنُزل والمنتجعات وكذلك يأتي هذا الإختلاف لطبيعة النزلاء في كل فندق أهميتهم ومستوياتهم فمثلاً الفنادق الكبيرة وذات السعة العالية تستقطب رجال الأعمال والسياسيين ومدراء الشركات وتُقيم المؤتمرات العالمية والتي تشارك فيها العديد من الدول وبالتالي يؤمها عدد كبير من النزلاء ويزداد تبعاً لذلك عدد العاملين وبالتالي تحتاج لإجراءات أمنية أكثر دقة لما يُحيط بها من تهديد .

ونُجمل التهديدات في الحوادث التالية :-

1. الحوادث الإرهابية
2. حوادث السرقات داخلية وخارجية
3. حوادث التهجم على النفس والجراح والأذى والمشاجرات
4. حوادث وجرائم أخرى (المخدرات . تهريب الآثار)
5. الحوادث غير الجنائية (الحريق) وحوادث الكهرباء
6. أعمال التجسس والتخابر

الحوادث الإرهابية :-

من أخطر وأعظم الأعمال المهددة للأمن في الفنادق والمنتجعات وتترك أثاراً خطيرة تتعدى صاحب الفندق والمنتجع وقد يصل الأثر للدولة في جوانبها السياسية والإقتصادية ولاشك أن إرتكاب عمليات إرهابية ضد نزلاء الفندق أو المنتجع وهو في الغالب سياسي أو دبلوماسي زائر لهذه الدولة من شأنه أن يُزعزع الأمن الإقتصادي وعلاقة الدولة مع الدول

الأخرى كما في أحداث فندق أكربول والنادي السوداني كان القصد منها الأجانب الأوربيين تحديداً وأيضاً عملية مقتل مهدي الحكيم في فندق هيلتون الخرطوم ويقع تأثير مباشر في العمليات الإرهابية من إتلاف للفندق وزعزعة الأمن لكل نزلاء الفندق أو المنتجع مما يجعل مغادرتهم للفندق أو المنتجع الأمر الذي يتسبب في خسائر مادية كبيرة جداً وإذا ما أخذت الحادث بعمليات تفجير للفندق كما في أحداث فنادق عالمية مثل الأردن ومصر فإن الأثر يكون فادحاً بكل المقاييس على الفندق أو المنتجع[1] .

- تفجير فندق الأكربول والنادي السوداني:-

أفتتح الفندق عام 1952م بواسطة أحد اليونانيين وسماه الأكربول تيمناً بالمعبد اليوناني القديم الذي يقع في العاصمة اليونانية أثينا على قمة تل ويعد من أشهر المعابد اليونانية القديمة وكلمة اكروبول Acroplois كلمة يونانية تعني المدينة العالية ، المتهمون الخمسة فلسطينيون ينتمون لمنظمة سريِّة تُسمِّى نفسها الخلآيا الثورية العربية وقد دخلوا السودان – مُتفرقين – خلال الشُهور الستة السابِقة للأحداث وذلك بغرض مُحدد هو"ضرب المصالح الأمريكية والغربية بالسودان، والمُتهم الخامس هو قائد العملية، وكان هو أول من دخل البلاد ولحِق به المُتهم الرابع حيث قام الإثنان بجمع المعلُومات وتحديد الأهداف وإستلام السلاح في ليلة الحادث الأحد **1988/5/15م** قام المتهم الرابع بتوصيل المُتهمين الثاني والثالث بعربته إلى مكان غير بعيد من النادي السُوداني بالخرطوم وزودهما بالسلاح وبجلاليب سودانية إرتدياها فوق ملابسهما العادية للتموية، وبعدها قام بتوصيل المتهم الأول إلى فندق الأكروبول بسوق الخرطوم وزوده بالسلاح وبجلابية سودانية في ساعة الصفر "الثامنة مساءاً" دخل المتهم الأول مرتدياً الجلابية السُودانية إلى فندق الأكرُوبول وهو يحمل حقيبة بداخلها عُبوة ناسفة تزن حوالي الخمسة كيلوجرامات، ومعه مضرب للتنس للتموية وصعد إلى قاعة الطعام بالطابق الثاني حيث فاجأ الموجُودين فيها بإلقاء الحقيبة مما آدى

[1] للواء د. سعد بن علي الشهرني– أثر الاعمال الإرهابية علي السياحة – دمشق–الجمهورية العربية السورية –1431هـ. ورقة أسر الإرهابية علي الأمن الوطني – ص17.

لحدوث إنفجار شديد تسبب في وفاة سبعة أشخاص بريطاني وزوجته وأطفاله الإثنين وهو يعمل مُوظف بمنظمة إغاثة بالأمم المتحدة وبريطانية آخرى وضابط بالقوات المسلحة السودانية برتبة العميد وعامل بالفندق كما تسبّب الإنفجار في إلحاق الأذى والجراح بسبعة آخرين من جنسيات مختلفة (ثلاثة بريطانيين وسويسري وبنغلاديشي) وتسبب أيضاً في إحداث أضرار جسيمة بسقف وجدران القاعة ونوافذاها وأثاثها وبعدها هرب المتهم الأول من مكان الحادث مُستغلاً الفوضى والظلام الذين أعقبا الإنفجار، في نفس التوقيت داهم المتهمان الثاني والثالث النادي السوداني وهُما يحملآن بندقية رشاش ومسدساً وعدد من القنابل اليدوية وأخذا يُطلقان النار ويُلقيان القنابل عشوائياً ممّا آدّى لإصابة أحد السُودانيين العاملين بالنادي بطلقتين في أعلى صدرِه وظهرِه بالإضافة إلى تلف في مباني ونوافذ وأثاثات النادي.

ولمَّا خرج الإثنان للشارع طاردهما بعض المارَّة، فألقوا القبض عليهما وكان ذلك بعد أن تخلّصا من سلآحِهما بإلقائِه في برميل للقمامة وكذلك من الجلاليب التي يرتدُونها، وفيما بعد تم القبض على المتهمين الأول والرابع والخامس.

لقد تم التدبير لإرتكاب الجريمة الإرهابية قبل شهور وبدأ ذلك بالتسلُّل للسودان وجمع المعلومات وتحديد الأهداف وتجهيز السِّلاح[1] وتمّت محاكمة المُتهمين الخمسة بالإعدام.

- إغتيال مهدي الحكيم العراقي بفندق هيلتون الخرطوم:-

كان محمد مهدي الحكيم يُمثِّل رقماً مُهماً في حسابات الدوائر الإقليميِّة والدولية وعُضواً خطراً في نظر الحكومة العِراقيِة ، وسند للمعارضة العراقية عامّة ، لذلك أخذ إغتياله حيزاً كبيراً من الإهتمام .

بدأت العملية بإستلام مهدي الحكيم بتاريخ 1988/1/7م دعوة لحضور المؤتمر الإسلامي في الخرطوم المنعقد برعاية الجبهة الإسلامية القومية السودانية في لندن وصل السودان بتاريخ بتاريخ 1988/1/15م وبذلك لم يتمكن من حضور جلسات المؤتمر ،

[1]مجلة الأحكام القضائية السودانية 1988-"حكومة السودان ضد أحمد هويللو وآخرين ص125.

وعند وصوله إلى مقر إقامته بفندق هلتون حضر له شخصان من التنظيم الإسلامي معتذرين عن ما حدث من تأخير منحة التأشيرة وقد حذّراهمن عناصر حزب البعث السوداني ، وحضر له في مقر إقامته في اليوم الثاني أحد كبار قادة التنظيم الإسلامي الذي نقل له رغبة حسن الترابي للقائِّه فلبِّى الحكيم الدعوة في اليوم التالي حيثُ زاره وعقد معه إجتماع مُوسّع تم خِلاله مُناقشة بعض القضايا التي تُهم العالمين الإسلامي والعربي ومنها دور الحركة الإسلامية في العراق وكيفية إقامة حكومة إسلامية ، وإستمر الإجتماع حتى الثامنة وعشر دقائق ليعود الحكيم ومرافقه إلى الفُندق ، وبعد عبورهما بوابة الفندق لاحظا في نهاية الممر شخصين يبدو أنهما عراقيان . يظهر أنهما من جهاز المخابرات التابع للسفارة العراقية بالخرطوم . وعندما طلبا من موظف الإستعلامات مفاتيح غُرفتيهِما وماهي إلا لحظات حتى وجه أولئك طلقات نارية لتُصيب الحكيم وتوفى على أثرها ، وأُصيب مُرافقه في ساقِه وغادر الجُناة الفُندق فيما شُوهد إثنان من الجُناة يُغادران الفُندق بسيارتين الأولى مرسيدس بلون أحمر والأخرى مرسيدس بلون أبيض مُسجلات برقم دبلوماسي ، وبعد ساعات حضر وزير الداخلية السوداني إلى مكان الحادث وأكد أنَّ السيد مهدي الحكيم ضيف السودان وسوف تأخُذ العدالة مجراها ، وفي مساء نفس اليوم كان كبار المسؤلين السودانيين في مطار الخرطوم لإستقبال وزراء الزراعة العرب " الوزراء الخليجيون ووزير الزراعة العراقي " قادمين على متن طائرة عِراقية وبينما كانت الطائرة تتجه إلى نقطة التوقف إنتبه بعضهم إلى احد موظفي السفارة العراقية الذي يعمل في وظيفة المُلحق الإعلامي فيها ويُدعى (مُثنى الحارث) جاء مُسرعاً وإندفع نحو السفير العراقي بالخرطوم (طارق يحيى) وألقى التحية وهو في حالة توتر ودار همس بينهُما لِبضع ثواني ثُّم إتجه الحارثي إلى الطائرة التي أنزلت الوزراء .

وبعد إجراء التحقيقات الأمنية كُشفت مُلابسات الحادث حيث أشارت أصابع الإتهام إلى الموظف بالسفارة العراقية (مثنى الحارثي) الذي إعتلى متن الطائرة العراقية بعد

دقائق من جريمة الإغتيال حيثُ تمكَّن من الإفلات وقد لعب عُنصر الوقت الذي حاكت به المخابرات العراقية العملية دوراً مُهماً في إتمام عملية الإغتيال وإفلات المُتهم الرئيسي وإختفاءه من الخرطوم1.

- مقتل تاجر عملة بفندق أراك:-

بتاريخ الخميس 1987/10/8 تم الإبلاغ بقسم شرطة الخرطوم شمال عن فقد المجني عليه فضل الله علي التوم تاجر عملة متجول يعمل جوار فندق أراك من قبل أصدقاءه وأفاد بإختفاءه داخل الفندق منذ فترة طويلة وتم توجيه إدارة الفندق بالبحث وأفادت بأنه غير موجود ، بتاريخ السبت 1987/8/10م ابلغت إدارة الفندق بأن هنالك رائحة كريهة تنبعث من الطابق السادس وهو خالي من النزلاء وحضرت الشرطة وبالبحث عثر على المجني عليه ملغى في الغرفة {612} تحت بعض الأثاث المبعثر وهو مغطى ببطانية ووجد نصل السكين في صدره ، لاحقاً تم القبض على القاتل وتمت محاكمته بالإعدام [2].

- حادثة فندق الملوك بالخرطوم:-

بتاريخ 2001/3/27م الجاني ويُدعى فتح الرحمن آدم عثمان بالدخول للفندق وهو من فئات الفنادق الصغيرة (النُزل) وجلس في إستقبال الفندق عقب السؤال عن شخص يُدعى عمار وبعد حوالي 10 دقائق تحرك وكأنه يهم بالخروج وإذا به إستل سكيناً وبدأ بالهجوم على الموجودين فقتل ثلاثة أشخاص هم أسعد بابكر توتو وتاج السر الطاهر عواض وسليمان عبد الله وإصابة آخرين وبعدها تمت السيطرة عليه وضبطه وتم تسليمه الشرطة، لاحقاً تمت محاكمة المذكور بالإعدام [3].

---

[1]أسرار تُكشف لأول مره عن إغتيال مهدي الحكيم AlAKhbaar . org

[2]التقرير السنوي للمباحث الجنائية 1987م

[3]التقرير السنوي للمباحث الجنائية 2001م

جدول يوضح بعض الجرائم المرتكبة داخل الفنادق في السودان[1]:

الرقم	التاريخ	الجريمة	وصف الجريمة	المكان
.1	1985/4	(321) السرقة	سرقة 5000 دولار من نزيل	فندق هيلتون
.2	1986م		وفاة أجنبي بريطاني الجنسية إثر تعاطي جرعة مخدرة زائدة (مخدرات)	فندق صحاري
.3	1987/3م		وفاة ماجدة عتباني داخل حمام الفندق(مخدرات)	فندق مريديان
.4	1988/1/15م	(251) القتل	مقتل مهدي الحكيم (معارض شيعي)	فندق هيلتون
.5	1988م	(251) القتل	مقتل أشخاص (عمل إرهابي)	النادي السوداني
.6	1988/5/15م	تفجير	مقتل 7 أشخاص إثر الإنفجار (إرهابي)	فندق إكربول
.7	1997م	(251) القتل	مقتل تاجر عمله(جريمة)	فندق أراك
.8	2001م	(3) القتل	مقتل ثلاثة أشخاص (عمل إرهابي)	فندق الملوك

[1] المباحث الجنائية (مجلة التقارير السنوية).

ومن خلال البحث في الإنترنت عن بعض الجرائم في الفنادق يحصلنا على الإحصائية أدناه والتي توضح تأثر الفنادق بعض الأعمال الإرهابية والحرائق وهي إحصائية تقريبية للأعمال الإرهابية .

حوادث تفجير وحرائق فنادق خارجية:

م	التاريخ	الفندق	البلد	عدد القتلى والمصابين
.1	1946/7/22م	الملك داؤود	القدس	16قتيل
.2	1994	أطلس أسنى	المغرب	
.3	2004/10/7م	3فنادق في سينا	مصر	34قتيل وجرح171
.4	2005/7/23م	منتجع مصر لهادي بشرم الشيخ هيلتون طابا	مصر/شرم الشيخ مصر طابا	88 قتيل 140 قتيل
.5	2005/11/9م	1/فندق الرادسيون 2/حياة عمان 3/فندق دايزان	الأردن	هجوم إرهابي 57قتيل 115جريح
.6	2015/11/24م	فندق سويس	مصر	إنفجار العربة بالغرب من الفندق وفاة 7من الشرطة وقاضي.
.7	2015/2/17م	حريق هيلتون مكة	السعودية مكه المكرمة	إجلاء 500شخص
.8	2017/12/31م	حريق جوار برج خليفة	دبي	إصابة 4 أشخاص
.9	2016/6/5م	حريق فندق السفير	مغديشو	15 قتيل

الجرائم التي تهدد الفنادق في السودان:

إن الجرائم التي تهدد الفنادق والمنتجعات بالسودان عديدة وهي داخلية وخارجية كما أسلفنا ونورد هنا بعض الإحصاءات وهي غير دقيقة خاصة في السرقات الداخلية والخارجية ومصدر الإحصاءات هي سجلات المباحث المركزية والتي أوردت أهم الأحداث في السابق ولكن من خلال بحثنا توصلنا إلى العديد من السرقات الداخلية التي تهدد الفنادق منها ما تم اكتشافه ومنها ما لم يتم إكتشافه وأيضاً هناك سرقات وجرائم عديدة من خارج الفندق أو المنتجع خاصة الفنادق فئة الـ 3 نجوم والتي تتركز في منطقة الخرطوم السوق العربي بين شارع الطابية جنوباً وشارع السيد عبد الرحمن شمالاً وتحدث السرقات بين النزلاء أنفسهم حيث يستغل العديد منهم الغرفة الواحدة المشتركة ولم يتسنّ

لنا في البحث إيجاد إحصائية رسمية رغم ما ذكره العديد من العاملين عن بلاغات وجرائم تمت في هذه المنطقة .

المطلب الثاني : الإجراءات الأمنية للفنادق والمنتجعات:-

هنالك العديد من الاجراءات التي تسهم بصورة كبيرة في توفير الامن داخل وخارج الفندق أو المنتجع منها:

1. إقامة سدادات الكترونية أو ميكانيكية علي المنافذ الخارجية للمنشأة لمنع دخول السيارات في الأماكن الهامة.
2. تفتيش السيارات بالأجهزة والمعدات المخصصة لذلك والكلاب الشرطية المدربة وإثبات بياناتها بدفاتر معدة لذلك الغرض.
3. عدم السماح بانتظار السيارات إلا في الأماكن المخصصة لذلك بالفندق أو المنتجع لعدم إعاقة الحركة من وإلى منافذ الدخول والخروج.
4. تحديد المنافذ المسموح بالدخول والخروج منها وعدم السماح بإستخدام سواها.
5. متابعة إجراءات تفتيش المترددين علي الفندق أو المنتجع.
6. الإستعانة بالتقنيات الأمنية الحديثة المخصصة للكشف عن المعادن والمفرقعات علي المنافذ الخاصة بالدخول للمنشأة.
7. متابعة فحص وتفتيش كافة المستلزمات الواردة للمنشأة (أغذية . مشروبات . مفروشات . معدات ... ألخ) والتأكد من خلوها مما قد يخل بأمن الفندق أو المنتجع قبل السماح بدخولها.

الإجراءات الأمنية للتحكم في تأمين المحيط الخارجي للفندق أو المنتجع:

يمثل المحيط الخارجي للفندق أو المنتجع بعداً استراتيجياً في عملية التأمين لذا يتم تأمينه بمعرفة الجهات الأمنية لمنع أي خطر يهدد أمن الفندق أو المنتجع ومرتاديها وتتبع الأجهزة الأمنية العديد من الإجراءات الأمنية لتأمين المحيط الخارجي للنفادق والمنتجعات وذلك على النحو التالي:-

1. تحديد المحاور المرورية المؤدية للفندق أو المنتجع ذهاباً وأياباً، وتعيين الخدمات المرورية اللازمة لتسير حركة المرور من وإلي الفندق أو المنتجع.

2. عدم السماح بإنتظار السيارات بالطرق الملاصقة للفندق أو المنتجع وتحديد أماكن الإنتظار.
3. تعيين خدمات نظامية لتأمين الساحات الخارجية للفندق أو المنتجع.
4. نشر العناصر السرية في المحيط الخارجي للفندق أو المنتجع لملاحظة الحالة وتوسيع دائرة الاشتباه وجمع المعلومات.
5. وجود خدمات لتأمين الأعماق وتنفيذ خُطة غلق الفندق أو المنتجع في حالة حدوث أي مكروة لا قدر الله.
6. تعيين قوة مسلحة للاستعانة بها وقت الحاجة وفقاً لحساسية الفندق أو المنتجع وطبيعة المنطقة المتواجدة بها.
7. الاستعانة بعناصر أمنية بالزي المدني للعمل في مراقبة المحيط الخارجي.
8. نشر كاميرات مراقبة خارجية لمراقبة ورصد كل المحيط الخارجي.
9. التأكد من الاجراءات الامنية في المنشأت حول الفندق أو المنتجع السياحي

التخطيط لتأمين الوفود الرسمية :-

يلعب التخطيط الأمني لتأمين إقامة مقر الوفود السياحية أهمية كبرى في مجال الأمن السياحي حيث يشير إلى إحترافية جهاز الأمن وعدم اللجوء إلي الإرتجالية والعشوائية في التصرف مما يثبت الأمن والطمأنينة في نفوس السائحين كما أنه يعمل على عدم إهدار الطاقات البشرية والمادية ويزيد من الثقة بالنفس لدى أفراد المنظومة الأمنية ويحد من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها مقار الوفود السياحية ويقوم تأمين الوفود السياحية على عدة أطر رئيسية أهمها مايلي:-

1. جمع كافة المعلومات عن الفندق أو المنتجع (الموقع . عدد الأدوار . عدد المنافذ . عدد الغرف . التصميم الهندسي وغيرها من المعلومات اللازمة).
2. استيفاء الفندق أو المنتجع لكافة اشتراطات الدفاع المدني والحريق الموضوعة بمعرفة الأجهزة الأمنية المختصة.
3. تحديد الطرق المؤدية إلى الفندق أو المنتجع ووضع الإستعدادات المرورية اللازمة لتسير حركة المرور لمنع الإختناقات المرورية في محيط الفندق أو المجتمع.

4.تجهيز الفندق أو المنتجع بالتقنيات الأمنية الحديثة لعملية التأمين (سدادات إلكترونية . أجهزة كشف عن المفرقعات . مكتشفات يديوية أجهزة X.RAY . دوائر تلفزيونية).

5.تعيين خدمات نظامية برئاسة ضابط بالزي المدني للقيام بمهام التأمين.

6.ربط الخدمات التأمينية المعينة لتأمين الفندق أو المنتجع بغرفة العلميات الرئيسية بالجهات الأمنية لاسلكياً للإبلاغ عن أي تحركات أو أحداث تستدعي التدخل الفوري .

7.تدريب أفراد الأمن الداخلي على أعمال التأمين (دفاع مدني وحريق . تفتيش).

8.تحديد أماكن انتظار السيارات وعدم السماح بالانتظار في سواها.

9.تحديد أماكن محابس الكهرباء وكيفية السيطرة على الإمداد الكهربائي وعدم العبث به.

10. وضع خطة يتم تحديد دور كل فرد من العاملين بها وكذا أفراد الأجهزة الأمنية المختلفة .

11. تحديد أقرب مستشفيات للإستعانة بها في حالة الاحتياج للتدخل الطبي.

12. تجنب المفاجأة في العملية التأمينية وذلك عن طريق المتابعة المستمرة والدقيقة لمصادر التهديد والمخاطر المحتملة واكتشاف إشارات الإنذار المبكر وضمان توصيلها لمتخذي القرار في الوقت المناسب.

13. وضع قائمة بالتهديدات والمخاطر المحتملة وتقييمها ووضع أولويات لها حسب أهميتها ومدى تهديدها للمنظمة.

14. وضع سيناريوهات دورية مختلفة للأحداث الأمنية التي يمكن أن تحدث وتؤثر على أمنها وأمن مرتاديها والتدريب على كيفية مجابهتها[1].

[1] د. لواء د. سعد بن علي الشهرني أثر الأعمال الإرهابية علي السياحة- مرجع سابق- ص9.

المطلب الثالث:إجراءات واساليب الوقاية للتحكم في التأمين الداخلي للفندق أو المنتجع:-

هنالك الكثير من الصعوبات التي تواجه توفير عنصري الأمن والحماية والتي عادة ما تنجم من الاتي[1]:-

1. الدخلاء على الفندق Intruders
2. نزلاء الفندق Guests
3. العاملين بالفندق Employees
4. الإهمال في استخدام المفاتيح والأقفال سواء من النزيل أو من العاملين بالفندق Careless handling of keys

وعملاً على أحكام الأمن والسيطرة تتجه الفنادق الكبيرة عادة إلى توظيف أحد رجال الشرطة السابقين من ذوي الخبرة على أن يكون من وثيقي الصلة والإتصال بوحدات الشرطة المختلفة وعلى الرغم من هذا فلا يمكن الزعم بأنه يمكن فرض السيطرة وإحكام الأمن تماماً دون تقديم للمساعدة لكل من يستطيع تقديمها وعلى هذا فهناك بعض من النقاط المهمة التي يجب عدم إغفالها مثل:

1. تدريب العاملين على كيفية التعامل مع أي شخص مريب أو مثير للشك داخل الفندق .
2. ضرورة إجراء التفتيش النمطي أو التقليدي ليلاً على جميع النوافذ والمنافذ والأبواب للتأكد من إحكام غلقها.
3. يجب فرض رقابة صارمة على جميع المفاتيح مع عمل نظام خاص لاستخدامها
4. مراعاة وضع الأموال والأشياء الثمينة داخل الخزن المخصصة لهذا الغرض .
5. ضرورة إتخاذ ما يكفي من الإحتياطات والتدابير الوقائية لمراقبة عمليتي الدخول والخروج من البوابة الرئيسية ومن جميع المنافذ[2].

أسلوب الوقاية الداخلية للفندق أو المنتجع:-

تخضع الفنادق والمنتجعات لعدة إجراءات تهدف إلى وقاية الفندق أو المنتجع داخلياً من الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها وذلك على النحو التالي:.

[1] د. أ نبيل السيد حافظ –أ. أحمد السعيد عبدالله –التجهزات الفندقية- دار هبة النيل العربية للنشر والتوزيع –ص229.

[2] د. محمد احمد حمزة - أ زينب عبدالرحمن عبدالقادر- الإشراف في صناعة الفنادق – الناشر الدار الجامعية الإسكندرية 2006م - ص 247

1. تجهيز الفندق والمنتجع لعدة إجراءات تهدف إلي وقاية الفندق أو المنتجع داخلياً من الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها وذلك على النحو التالي:.

أ. وجود حنفيات حريق عمومية بالمواضع المناسبة التي تسمح بسرعة المكافحة.

ب. تركيب الوصلات الكهربائية المستوفية للشروط القياسية ضد أخطار الحريق.

ج. وجود أجهزة الأطفاء اليدوية بمواضع متعددة وفقاً لإحتياجات وطبيعة الفندق أو المنتجع[1].

د. معالجة المواد الخشبية والقماشية بالفندق أو المنتجع بالمواد المؤخرة للإشتعال.

هـ. توافر مسالك هروب كافية وفقاً لطبيعة الفندق أو المنتجع.

و. تدريب العاملين على أعمال الدفاع المدني والحريق بمعرفة الجهات الأمنية.

2. إستخدام كاميرات المراقبة التلفزيونية لمتابعة بهو الأدوار السكنية الفندقية وكذا المنتجعات من الداخل لسرعة التدخل وضبط أي مخالفة من الممكن أن تؤثر على أمن الفندق أو المنتجع.
3. فحص كافة العاملين بالفندق والمنتجع جنائياً وسياسياً وإستبعاد من لا يصلح منهم للعمل بمجال الأمن للفندق أو المنتجع .
4. متابعة ومراقبة العاملين خاصة في المطعم والتأكد من سلامة الأطعمة والمشروبات.
5. تدريب أفراد الأمن الداخلي للفندق أو المنتجع، على أعمال التفتيش وإستخدام التقنيات الأمنية الحديثة في ذلك بمعرفة الجهات الأمنية.
6. عقد الإجتماعات الدورية بالعاملين بالفنادق والمنتجعات لتبصيرهم وتوعيتهم بأهمية الأدور المكلفين به.
7. متابعة البازارت ومكاتب الخدمات (حلاقين . كوافير . مركز رجال الأعمال) والمحال السياحية داخل الفندق أو المنتجع والعاملين بها وفحصهم جنائياً وصحياً والتأكد من إلتزام كافة العاملين بما تفرضه عليهم القوانين المنظمة لأعمالهم[2].
8. تدريب العاملين في الكبانية لمتابعة الإتصالات الداخلية والخارجية ومراقبة المشكوك فيها.

[1] مقابلة مع السيد/ اللواء شرطة/ حمدنا الله، مدير الإدارة العامة للمطافئ، بتاريخ 2009/5/21م، السـ11ص ـاعة.

[2] . مقابلة مع الأستاذ، سامي عثمان مسئول الأمن بفندق pull man هيلتون سابقاً بتاريخ 2009/5/6م.

وسائل وضوابط السلامة:-

ليس بالضرورة عندما تتحدث عن الأمن تتحدث عن السرقات والعمليات الإرهابية وكل المخالفات القانونية إنما هنالك جانب مهم في النواحي الأمنية وهي ضوابط ونظم السلامة وهي لا تنفك من العملية الأمنية وعلى مسئول الأمن بالفندق أن يوليها جانب كبير من إهتمامه وتتحدث عن فرعين مهمين في الجانب إلا وهو :-

1. الأفعال بسوء القصد:-

وهي تلك التي تندرج ضمن الجرائم في القانون والتي يجب الحرص على عدم حدوثها ومن أمثلتها المهمة هي الحرائق التي تنشب في الفندق أو المجتمع نتيجة لفعل فاعل بقصد التخريب أو أي قصد إجرامي آخر .

2. الأفعال بسبب الإهمال :-

أ- وهي الحرائق التي يتسبب فيها التيار الكهربائي أو المطعم الذي يوقد فيه الغاز وأفران الكهرباء .

ب- هنالك أمثلة كثيرة للأفعال بسوء القصد أو الأفعال بغير القصد ومايهمنا هي الإجراءات والنظم المتبعة للحد منها وإمتصاص آثارها ويجدر بنا الإشارة إليها هنا لنضع إضاءة لها في النقاط التالية :

1. الإهتمام بعمل منظومة السلامة بواسطة خبراء الدفاع المدني وتركيب أجهزة إنذار للدخان في الغرف والصالات وتركيب وسائل الإطفاء بالغاز، ما أمكن، حسب حجم ومساحة الفندق أو المنتجع أو تركيب توصيلات المياه المتدفقة بخرطوش يصل لكل المواقع المحتملة على الأقل أو تثبيت بعض أجهزة ومعدات الإطفاء اليدوية في أماكن متفرقة ومناسبة يسهل إستعمالها .
2. تدريب أغلب العاملين في الفندق على كيفية إستخدام هذه الأجهزة والمعدات .
3. وضع لوحات تعريفية وإرشادية للعاملين والنزلاء على حد السواء .
4. سرعة الإتصال بوحدات الدفاع المدني .

- إمتصاص الآثار الناتجة عن الحريق :-

1. فصل المنطقة المتأثرة بالحريق عن مجمل الغرف والصالات والتأكد من إخماد النيران .
2. تفعيل عمليات النظافة وسحب مخلفات الحريق بأسرع وقت .

3. طمأنة النزلاء ببيان عاجل عن سبب الحريق وطريقة إحتوائه بأسلوب جيد يعيد الثقة في الفندق أو المنتجع .
4. تقديم حوافز تشجيعية للنزلاء في شكل مشروبات أو أي من الحلويات أو حتى وجبات مجانية.
5. وجود الإدارة العليا في الموقع ومع النزلاء حتى يبعث الطمأنينة في النزلاء.
6. عمل تحقيق إداري مع تحقيقات الشرطة لمعرفة أنجع الطرق لعدم حدوث مثل هذا العمل وفي كل الأحوال إن كان العمل بسوء قصد أو من غير قصد.

❖ الإحتياطات والتدابير الصحية الوقائية :

يجب السعي دائماً إلى تجنب وقوع الحوادث ومنع حدوثها لأنها إلى جانب أنها ضارة بصحة وحياة العاملين فأنها مكلفة للمنشأة كذلك يجب العلم أن مدير الإشراف الداخلي مسئول عن جميع الناس، داخل الفندق، نزلاءً كانوا أو عاملين وعليه فتوخي الحرص والإهتمام عاملان ضروريان لحماية الناس وأيضاً الأشياء القيمة [1].

- الإسعافات أو المساعدات الأولية :

من الطبيعي أن يوجد بجميع مكاتب مديري الإشراف صندوق أو علبة و دولاب صغير خاص بالإسعافات الأولية تحتوي على:

(ترموتر طبي ـ زجاجات لبعض الأدوية ـ حمام للعين ـ مقصات ـ دبوس أمان (مشبك) ـ أربطة ضاغطة ـ شاش معقم ضمادات جروح ـ مطهرات ـ شرائط لاصقة ـ قطن طبي ـ أملاح للشم (حالات الإغماء) ـ بيكربونات الصوديوم ـ أسبرين ـ ملقاط) .

ويلاحظ أن الإسعافات الأولية لا تشمل أي أدوية أو عقاقير طبية موصى عليها .

الخطأ والصواب في الإسعافات الأولية:

الإسعاف الأولي ليس نوعاً من أنواع الطب أو التمريض إنما هو سرعة إسعاف المصاب أو حمايته من تضاعف إصابته والحفاظ على حياته ومحاولة تخفيف آلامه قبل عرضه على الطبيب ، وهو أيضاً فن يعتمد على العلم والخبرة والتدريب والممارسة حتى يؤدي ويحقق أهدافه ولايؤدي إلى نتائج ضارة وعواقب وخيمة ومثال ذلك خطوات إجراء التنفس الصناعي .

[1] ا د. محمد حمزة ـ أ. زينب عبد الرحمن الناشر الإشراف الداخلي في صناعة الفنادق: الدار الجامعية ص252

طرق الإسعافات الأولية :

1 . عند الإصابة بالحروق :-

أن الحروق تؤدي إلى تمدد العديد من الأوعية الدموية وتلف لطبقات الجلد وتدمير لأطراف الأعصاب وهناك نوعان من الحروق .

أ. الحروق الجافة : كما هو الحال مع النار أو الأحماض الكاوية.

ب.الحروق المبلله (الرطبة) : كما هو شأن الماء الساخن (أو المشروبات الساخنة)

وعموماً للحروق درجات متفاوتة ولكن البعض قد يُسارع إلى إسعافها بإستعمال المراهم ، بل إن بعضهم قد يضع معاجين الأسنان قناعة واعتقاداً بفائدتها والأولى والأجدى هو إستعمال كمادات الماء البارد فوراً، حيث أنها تعمل على إنقباض الأوعية الدموية وتُسكن الألم وهذا هو المطلوب حتى يصل المريض إلى المستشفى ، وإذا ما ظهرت بعض الفقاقيع فقد يلجأ البعض إلى ثقبها وهذا أخطر ما في الأمر لأنه في ذاته يعتبر تلويث متعمد للإصابة ولذا يجب ترك الفقاقيع على حالها ليتصرف معها الطبيب المختص كما يجب.

2. عند الإصابة بالرعاف :-

والرعاف هو نزول الدم المفاجئ من الأنف مما قد يلجأ معه البعض إلى إحناء الرأس إلى أسفل والنفخ من الأنف لإزالة الدم ، ولكن هذا التصرف يأتي عكس المطلوب .. والإسعاف الصحيح هو رفع الرأس إلى أعلى، مع فتح الفم والتنفس منه، دون نفخ ويُستحسن وضع كمادات الماء البارد على الجبهة، مع سدِّ الأنف والضغط بالأصابع لوقف نزيف الدم .

3. عند الإصابة بالخدوش أو الجروح البسيطة :-

وحيث أن الخدوش والجروح تؤدي إلى تدمير أنسجة الجرح أو الخدش فيكتفي بغسل الجزء المصاب بالماء الجاري والصابون وتجفيفه جيداً ، وهناك قناعة في جدوى تطهير الجروح بإستخدام مطهر موضعي مناسب مما يساعد على عملية الإلتئام .

ت.عند الإصابة بالرعشة :

فالتدفئة في عُرف الطب لا تعني زيادة درجة حرارة المريض وإنما تعني المحافظة على درجة حرارته الطبيعية وهي 37C درجة مئوية ولهذا من الخطأ أن نعمد إلى إستعمال الدفايات بشتى أنواعها لأنها تعمل على زيادة درجة حرارة الغرفة وإنما الأصوب هو إستعمال الأغطية المناسبة كالبطاطين الصوفية فهي تعمل على تدفئة المريض وحفظ درجة حرارته من التسرب .

ث. عند الإصابة بالتسمم الغذائي :

يُعرف التسمم الغذائي بظهور أعراض مرضية معينه أشهرها الألم في المعدة والأمعاء ، أو إسهال أو قيئ خلال وقت قصير (4 ـ 48) ساعة بعد تناول غذاء أو شراب ملوث ويمكن تقسيم التسمم الغذائي وفقاً للعناصر المسببة له إلى تسمم كيميائي أو ميكروبي [1].

التحكم في المفاتيح : Key's control

عادة تستخدم الفنادق الكبيرة نظاماً أكثر دقة وإحكاماً عند استعمال واستخدام المفاتيح نظراً لأهميتها وخطورتها وضماناً لسلامة محتويات غرفة النزلاء وحفاظاً على سمعة العاملين وبالتالي على الفندق أو المنتجع.

أ. المفتاح الخاص بالنزيل Guest Key

وهو المفتاح الذي يسلم للنزيل عند تأجيره للغرفة وتوجد منه عادة أكثر من نسخة حتى يكون هناك احتياطي في حالة فقدانه أو ضياعه كما يجب مراعاة أن يكون حاملاً لشعار الفندق وأيضاً رقم الغرفة.

ب. المفتاح الخاص بالمدير العام Grand master

وهو مفتاح خاص بالمدير العام للفندق وعادة توجد منه نسخة واحدة فقط وبواسطته يتم فتح جميع أبواب الفندق والمخازن والغرف والمكاتب ... إلخ ولا يستعمل أو يُستخدم هذا المفتاح إلا عند الضرورة القصوى ، وفي حالة استعماله يتم تشكيل لجنة تقوم بالتوقيع على ذلك ثم يُرد ثانية إلى المدير العام ، ويُحفظ هذا المفتاح في خزينة الفندق وتقع مسئولية هذا المفتاح على عاتق مدير الفندق نظراً لأهميته.

ت. المفتاح الخاص برئيس القسم General master Key:

وكما نرى فهو المفتاح الذي بحوزة رئيس قسم الإشراف وتوجد منه نسختان لفتح جميع غرف الفندق بلا استثناء ، وأيضاً المخازن الخاصة بالأدوار ويحتفظ المدير العام بنسخة من المفتاح ليتمكن من مراقبة ومتابعة العمل.

ث. المفتاح الخاص بمشرف الأدوار sub master key:

وهو المفتاح الخاص بمشرف الأدوار وتوجد منه عدة نسخ يتوقف عددها على عدد الأدوار التابع لها المشرف وذلك لتسهيل عملية المرور على الغرف التابعة له وتحت مسئوليته .

[1] د. محمد حمزة ـ أ. زينب عبد الرحمن الإشراف الداخلي في صناعة الفنادق مرجع سابق ص253 ــ 254

ج. المفتاح الخاص بمدير الغرفmaster key:-

وهو المفتاح الخاص بمدير أو معد الغرف ويقوم بفتح غرف الدور أو القسم الخاص بالمدير، ويتوقف على حسب وضع ونظام الغرف المسندة إليه في كل طابق.

ح. المفتاح المغناطيسي أو(الكارت) card entem sytem:

ويعتبر هذا النوع من المفاتيح أحدث وأكثر تطوراً, وهو عبارة عن قطعة مستطيلة من البلاستيك أو الفايبر المقوى ومثقوبة تثقيباً أوتوماتيكياً, فعند استخدامه يوضع في الموضع والمكان المخصص له في الباب وبنفس المقاس وهنا تنفذ الأشعة من خلال الثقوب داخل الباب (أشعة مغناطيسية) فينفتح الباب أوتوماتيكياً أو(إلكترونياً).

ويستعمل هذا النوع من المفاتيح في الغرفة لترشيد الكهرباء، فعند دخول النزيل إلى الغرفة يوضع هذا الكارت في الموضع والمكان المخصص له على الحائط في مقبس الكهرباء، فتعمل على إنارة الغرفة جميعها ويمكن التحكم في غلق الأنوار وإطفائها بواسطة مفاتيح الكهرباء العادية وعند خروج النزيل يتم سحب المفتاح المغناطيسي ليتمكن من فتح الباب مرة أخرى.

ويتبع نظام تسلسل المفتاح المغناطيسي نفس تسلسل المفتاح العادي أي مفتاح النزيل والمدير العام، ورئيس القسم ، ومشرف الادوار، المدير.

كيفية تسلُّم المفتاح الخاص حسب الدور(الطابق) :-

توضع المفاتيح مرقمة بأرقام الغرف ومعلقة في تابلوه (اللوحة) في مكتب رئيس القسم .

يقوم رئيس القسم أو المساعد له بتسليم المفاتيح للعمال على أن يقوم بالتوقيع في سجل خاص بذلك.

في نهاية العمل الصباحي يقوم العامل بتسليم المفتاح للمشرف وتوقيعه في السجل الخاص بالتسليم.

بعد إنتهاء العمل للوردية المسائية تودع هذه المفاتيح ومعها مفتاح مكتب رئيس القسم في ظروف وتسلّم لقسم الإستقبال أو الأمن على أن يتم التوقيع في السجل الخاص بذلك.

من الممكن إستعمال هذه المفاتيح التي تم تسليمها للإستقبال أو للأمن في حالات الضرورة وكلما إقتضت الحاجة على أن يسجل ذلك في دفتر الأحوال الذي يعرض على إدارة الفندق.

في حالة المفاتيح المصنعة إلكترونياً (الكارت) يمكن إنهاء برمجتها يومياً وجمعها عند رئيس القسم وحالياً يتم برمجتها بحسب سداد العميل للحساب الخاص به .

إستمارة التحكم في المفاتيح:

رقم ونوع المفتاح	الإسم	التوقيع	زمن تسلم المفتاح	السبب	زمن العودة	التوقيع	حُفظ بواسطة

المطلب الرابع : مكافحة الجرائم المختلفة :

1. سرقة العاملين للنزلاء والأشياء :

على الرغم من أنه يجب أن نعتقد أو نضع جميع العاملين بالفندق محل الثقة ومعظمهم كذلك إلا أن على مدير الإشراف أن يتوخى الحذر ويتوقع قيام بعض العاملين ذوي النفوس الضعيفة والمريضة بداء السرقة .

على مدير الأمن وأفراده أن يكون على قدر كافٍ من الشك وعليه توقيف أي شخص وإجراء التفتيش عليه فوراً .

وفي حالة ثبوت التهمة يجب أن يستثمر الموقف فوراً ويترجم إيجابياً بالعقاب السريع بالطرد أو الفصل من العمل ، علماً بأن أي تخاذل أو تقاعس في مثل تلك المواقف يؤدي إلى نتائج عكسية ، كفشل في الإدارة ووصفها بالتخاذل والتساهل ، بل لن يتوقف مسلسل السرقة وتكراره من حين لآخر[1] .

ويمكن حماية النزلاء من السرقة التي يقوم بها الموظفون باتباع برنامج مكون من 14 نقطة لمنع السرقة من جانب الموظفين وهذه النقاط هي :

[1] محمود أحمد حمزة و أ. زينب عبد الرحمن عبدالقادر مرجع سابق- ص247.

1. التأكد من التاريخ الوظيفي للموظفين عند التعيين وعدم وجود سوابق لهم وأسماء من يمكن الرجوع إليهم للسؤال عن أمانتهم .
2. التأكد من أن كل موظف يمكن التعرف عليه بسهولة عن طريق البادج الذي يحمل اسمه وصورته وبياناته الأخرى .
3. التدريب على السلوك الحميد والخلق القويم والأمانة (تبعاً لبرنامج ينظمه الفندق)
4. الملاحظة اللصيقة في فترة الاختبار والتأكد من تطبيق القواعد بدقة .
5. التحكم في المفتاح خاصة الرئيسي (Master Key)
6. تطبيق نظام محكم لنقل الأشياء من مكان إلى آخر وكذلك في المفقودات والموجودات .
7. تطبيق نظام التفتيش على حجرات العاملين بشكل دوري وفجائي .
8. تطبيق نظام الجرد الدوري والمفاجئ للعهدة .
9. الاحتفاظ بسجل للمفقودات مع تسجيل أسباب اختفائها .
10. إبعاد مكان جراج سيارات الموظفين عن المبنى الرئيسي للفندق .
11. مراقبة طرق جمع القمامة والتخلص منها بشكل آمن .
12. تكليف عدد من الموظفين داخل القسم بوظائف أمن، بالإضافة إلى عملهم .
13. الاستعانة بخبراء في مكافحة السرقات إذا صعب على إدارة الفندق التحكم في ذلك .
14. القدوة من الرؤساء للموظفين وبقية العاملين بالفندق.

2. سرقة النزلاء للأشياء :

هنالك العديد من النزلاء ومرتادي الفنادق والمنتجعات من ذوي النفوس المريضة والتي تُحب إمتلاك العديد من مقتنيات الفندق بل هنالك نزلاء بالفنادق ، مهمتهم الأساسية هي سرقة مقتنيات الفندق أو سرقة نزلاء الفندق ولابد من متابعة هذا النوع في حركته منذ لحظة دخوله للفندق أو المنتجع وتفعيل المراقبة الإلكترونية بالكاميرات لرصد حركته خاصة ومتابعة السلوك والتصرفات ومن أهم النقاط التي يجب وضعها في الحسبان هي ملاحظة مقتنياته عند الحضور

(الشنط) والتأكد منها عند الخروج ويمكن عمل تفتيش سري للغرفة وهو خارجها في بعض الأحيان بكل إحترافية.

3. حوادث التهجم على النفس :

ونقصد بها تلك التي تنتج بسبب سوء الفهم والنقاش الحاد وهي دائماً ماتكون عند إقامة الحفلات الصاخبة أو المهرجانات والتي يؤمها عدد كبير من الزوار ويمكن السيطرة عليها بكل سهولة بوجود عناصر التأمين داخل الفندق أو المنتجع، ومن المهم أن يكون عنصر التأمين مدرباً تدريباً جيداً وأن يُلاحظ أي تجمع وأن يتعامل وفق القوانين وبكل هدوء تعامل عاجل حتى يُبطل أي إحتكاك ويجب ألا يكون هو نفسه مصدراً لهذه الإحتكاكات .

4. حوادث الإحتيال والتزوير :

دائماً ماتقع من النزلاء، بغرض عدم سداد الفواتير، وقد يُبلغ النزيل عن سرقة أمواله من الغرفة حتى يتم منحه المبلغ الذي أبلغ عنه من إدارة الفندق، أو المنتجع، والتي تكون في وضع محرج حتى لايتسبب لها في سمعة غير حميدة، وهنا إبتكرت الفنادق نظامين لحفظ الأمانات :

ـ وضع خزينة تُحفظ بها الأمانات في إستقبال الفندق ولها دفاتر يتم تسجيلها فيها .

ـ وضع خزينة صغيرة داخل الغرفة ويتم وضع الأموال والذهب والمجوهرات بها وهي خزينة آمنة تُفتح وتُقفل بالأرقام، وقد يكون لها مفتاح صغير يحمله النزيل وتدون الفنادق والمنتجعات عبارة واضحة بالإستقبال يُخطر النزيل بكيفية وضع الأمانات والأموال والأشياء الثمينة وعدم مسؤليتها عن اي فقد إذا لم يضع المبلغ بالأمانات .

5. الحوادث والجرائم المختلفة :

ويجدر الإشارة هنا إلى أن هنالك العديد من الجرائم الأخرى التي تتمثل في تعاطي وترويج المخدرات والتحرش الجنسي داخل الفندق أو المنتجع ، جرائم تهريب الآثار التاريخية بواسطة الأجانب وعليه يجب إتخاذ الإجراءات الكافية لضبط وتأمين المنتجع أو الفندق من كافة الجرائم .

المبحث الثالث

طرق تحقيق الأمن للفندق والمنتجع

المطلب الاول: دور التقنيات الحديثة:-

أن التطور العلمي أدى لإيجاد أجهزة تقنية جديدة وحديثة تقوم بالرصد والمتابعة وعلى إدارة أمن الفندق أو المنتجع أن تقوم بتوفير هذه التقنيات للعاملين في الفندق حسب إختصاصهم في أمن وسلامة الفندق، أو المجتمع، والنزلاء والسياح وعلى سبيل المثال لا الحصر :

1. استخدام أجهزة الكشف عن المعادن على كافة المداخل والمنافذ بالفنادق والمنتجعات السياحية.
2. استخدام المكتشفات اليدوية في تفتيش المترددين على الفنادق والمنتجعات.
3. استخدام الدوائر التلفزيونية المغلقة لمتابعة الفندق والمنتجع (الممرات والمصاعد والدرج).
4. إستخدام أجهزة X.RAY للكشف عن الحقائب قبل دخولها.
5. الاستعانة ببوابات (سدادات) إلكترونية بالمدخل الخارجي للمنشآت لمتابعة حركة دخول السيارات من وإلى الفندق أو المجتمع.
6. إستخدام أجهزة متطورة للكشف عن المتفجرات والمخدرات بالسيارات بجانب إستخدام الكلاب البوليسية في ذات الغرض.
7. استخدام الأجهزة اللاسلكية للربط بين كافة الخدمات المعنية بالفندق أو المنتجع ، وبين غرفة العمليات الرئيسية للإدارة لسرعة تلقي البلاغات والتصرف.
8. استخدام أجهزة الإغاثة SOOS بالعائمات وربطها مع أجهزة المسطحات المائية لسرعة التحرك وإغاثة العوائم النيلية في حالة حدوث أي حادث لا قدر الله .

المطلب الثانيً: الأزمات السياحية:

الأزمة هي أي حدث غير متوقع يُهدد أمن وسلامة المواطنين في الدولة أو يمنع الأخيرة من القيام بدورها في توفير المن والرفاهية لمواطنيها ولا تتوفر معلومات كافية عنه ويحتاج إلى سرعة إتخاذ القرارات الخاصة بشأنه من قبل المسؤلين في الدولة ويمكن تعريف الأزمات السياحية بأنها "أي تهديد يحد من التدفق العادي للسياحة إلى البلد المستهدف في أي من صور التهديد". وفق هذا التعريف، نستطيع القول أن صناعة السياحة في أي بلد، تتعرض مثلها في ذلك مثل أي بلد سياحي كبيرة أخرى إلى أزمات تؤثر على النشاط السياحي وعلى الفنادق والمنتجعات على وجه الخصوص وعلى نطاق واسع ترتبط بالظروف الآتية:

1. الكوارث الطبيعية التي لا يتحكم فيها الإنسان مثل الزلازل والأعاصير والفيضانات.
2. وموجات البرد الشديد أو موجات الحر الشديدة، وغير ذلك من الكوارث التي لا يستطيع الإنسان التحكم فيها.
3. الحروب التي تحدث في البلاد المجاورة، والتي لا تكون البلد طرفاً فيها .
4. الحروب في المنطقة، التي تكون البلد طرفاً فيها أو غير طرف فيها.
5. الأوبئة والأمراض المعدية مثل الكوليرا والأمراض الوبائية المعدية الأخرى.
6. حوادث الإرهاب العامة، وحوادث الإرهاب التي تستهدف السائحين الوافدين إلى البلد المستهدف.
7. الإنفلات الأمني وعدم الإستقرار مثلما حدث في الدول العربية أو ما يسمى بثورة الربيع العربي في كل من تونس ومصر وليبيا وسوريا واليمن والتي شهدت حراكاً اجتماعياً وأثرت الأحداث سلباً على السياحة في هذه البلدان .

المبادئ التي تحكم إدارة الأزمات بالفنادق والمنتجعات السياحية:

عند حدوث أزمة نحتاج لعدة مبادئ يجب إتخاذها من قبل إدارة الفندق أو المنتجع ومن هذه المبادئ:

1. مواجهة الحقيقة: وتعني قيام المسئولين في الدولة بالتفكير بصفة مستمرة في الأمور التي يمكن أن تسفر عن مشاكل مستقبلية حتى يمكنهم الاستفادة من أساليب إدارة الأزمة في منع حدوثها.
2. التخطيط والتنسيق: يعد التخطيط والعمل كفريق وتحديد المستويات من أهم العناصر الفعالة لضمان نجاح إدارة الأزمة.
3. إدراك المخاطر والفرص: رغم أن الأزمات قد تشمل بعض الظواهر الطبيعية التي لا دخل للإنسان فيها (الزلازل . الفيضانات . الأعاصير . الرياح) إلا أن القائمين على إدارة هذه الأزمات يجب أن يسعوا إلى إستثمارها في توفير فرص أفضل للفندق أو المنتجع عقب نهاية الأزمة.
4. إحتواء الضرر: هو الهدف الأساسي من إدارة الأزمة ويمكن في تقليل آثار الأزمة من خلال الضرر يجب التحرك في إتجاه تحليل الحادث الطارئ للوقوف علي مسبباته وسبل مواجهة الحوادث المماثلة مستقبلاً.
5. تجنب التكرار: ويمكن تحقيق ذلك من خلال تحليل الحدث ووضع برامج وقائية من خلال الإجابة علي تساؤل هام هو "ماذا نفعل لمنع حدوث هذا الحدث".
6. العودة إلي الحالة الطبيعية: وتعني عودة الفندق أو المنتجع التي تعرضت للحادث إلى الحالة الطبيعية قبل حدوثه.

المطلب الثالث: طرق التعامل مع الأزمات في الفنادق والمنتجعات :

من المتصور أن يتم التعامل مع الأزمات التي تهدد قطاع الفنادق والمنتجعات على ثلاثة مستويات[1]:

- المستوى الأول سبب الأزمة:

مستوى السبب الذي أحدث الأزمة والمواجهة الجذرية والمباشرة له مثل خطر الإرهاب، أو الأوبئة، أو تداعيات ونتائج الحروب ... ألخ. ولكن المهم على هذا المستوى الاستمرار في التصدي لتلك الأسباب وعدم الإقتصار على الإهتمام الموسمي، أو العارض.

- المستوى الثاني الإعلامي :

[1] خبرات إدارية سابقة للباحث.

أي الطريقة التي تُقدم بها الأزمة للإعلام المحلي والدولي، وأهمية هذا المستوى تنبع من تأثيره المباشر على قرار الفندق أو المنتجع والسائحين أنفسهم للحضور أو عدم الحضور إلى الفندق أو المنتجع.

وينبغي على هذا المستوى مراعاة مايلي:

- إنشاء مركز إتصالات ليكون المصدر الأساسي للمعلومات عن المشكلة.
- إذاعة الخبر من خلال وسائل الإعلام بشكل عادي، وبلا حساسيات وعدم التقليل من حجم الكارثة التي وقعت.
- أن تؤخذ في الإعتبار حقيقة أن عدم الحصول على المعلومة الصحيحة من المصادر الرسمية لا يمنع وصول المعلومة من مصادر أخرى، ولذلك يجب شرح المشكلة بأبعادها الحقيقية وعدم حجب أي جانب من جوانبها.

- المستوى الثالث:

فهو مستوى مواجهة الآثار السلبية للأزمة على الفندق أو المنتجع ومن الضروري إنشاء جهاز دائم مستقل يختص بمواجهة أزمات الفنادق، ويمثل فيه القطاع الخاص من خلال غرفتي السياحة والمنشأة الفندقية وتمثل فيه وزارات السياحة والداخلية والخارجية والإعلام، وهذا الجهاز يتبع رئاسة مجلس الوزراء، ويكون مسئولاً عن إدارة الأزمة والسيطرة على الإعلام والدعاية وإتخاذ جميع القرارات التي بها يمكن تخفيف وإزالة الآثار السيئة على صناعة الفنادق.

أسباب الأزمة: تنقسم الأسباب الي:

1. أسباب مباشرة: مثل العمليات الإرهابية على القطاع الفندقي .
2. أسباب غير مباشرة : نتيجة للدعاية المضادة للسياحة ، في بعض وسائل الإعلام الأجنبية ،وتصوير هذه الأزمة ، بأكبر من حجمها الطبيعي في الداخل والخارج ، ورغبة بعض الدول السياحية المنافسة، في الإستفادة من هذه الأزمة لزيادة الحركة السياحية إليها. وكذلك عدم معالجة هذه الأزمة معالجة سريعة وفعالة وعدم فعالية التنشيط والتسويق السياحي في بداية وقوع هذه الأزمة.

- الآثار المترتبة على حدوث الأزمة:

ترتب على حدوث هذه الأزمة وجود خسائر بشرية مثل وفاة وإصابة عدد من السياح والعاملين في القطاع الفندقي، كذلك ترتب عليها وجود خسائر مالية مثل تلف بعض المنشآت الفندقية ووسائل النقل الفندقي كذلك إنخفاض الدخل للفنادق والمنتجعات والإستغناء عن بعض العاملين في القطاع الفندقي وإنخفاض الإستثمارات في القطاع الفندقي إلى غير ذلك من الآثار المادية الأخرى كذلك ترتب على هذه الأزمة وجود آثار معنوية مثل حالة الذعر والفزع التي تنتاب العديد من النزلاء والسياح.

المطلب الرابع: الخطة النموذجية لتأمين الفنادق والمنتجعات السياحية:

الفنادق والمنتجعات في السودان من أهم مكونات السياحة ويرتادها كل زوار السودان والسودانيين طالبي الاستجمام حيث أن السياحة ذات شقين سياحة داخلية وسياحة خارجية وقد وضعنا تصور لخطة نموذجية حتى تطلع الإدارات الفندقية والشرطية بدورها في تأمين الفنادق الهامة والمنتجعات ونضع في الإعتبار أن الفنادق شهدت أحداث في الماضي تمثلت في مقتل الناشط العراقي مهدي الحكيم بفندق هيلتون سابقاً وإستهداف فندق الأكروبول بتفجير قنبلة فيه من قبل إرهابيين لذلك جاءت أهداف الخطة كما يلي:

1. تأمين الفنادق من العمليات الإرهابية.
2. تأمين الفنادق من النزلاء الإرهابيين.
3. تحقيق أعلى معدلات السلامة للفنادق.

ولتحقيق هذه الأهداف يتم الآتي:

1. توفير القوة المناسبة لكل فندق تحت إشراف ضابط.
2. تنشيط أجهزة الإتصال المختلفة.
3. توفير متحركات مختلفة ومناسبة.
4. الإتصال بأجهزة الأمن الداخلي للفندق والتأكد من سلامتها ودقتها.
5. حصر مداخل الفنادق ومراقبة الطرق المؤدية إليها.
6. مراجعة التجهيزات الأمنية ووسائل السلامة والأمن من كاميرات مراقبة وأجهزة إنذار مبكر والأبواب كاشفة للمعادن وطفايات الحريق وخراطيم المياه والحواجز الأوتوماتيكية في المداخل وأجهزة التفتيش التقنية.

7. متابعة تدريب العاملين في الخطة وعمل مشاريع تدريب متواصلة لكل فندق على حدة.
8. زراعة العناصر الخاصة بالإدارة للعمل الأمني السري داخل منظومة الفندق.
9. متابعة المعلومات عبر أجهزة الأمن والمباحث وكل الأجهزة الأمنية والتنسيق مع الأجهزة الأمنية المختلفة.
10. وضع خطط تفصيلية لكل فندق حسب الأهمية وعدد الرواد والمواقع الحساسة.
11. وضع خطط تفصيلية استثنائية للمؤتمرات والوفود السياسية المهمة وكبار الزوار والحفلات المختلفة.

تتم مراجعة الخطط التفصيلية لكل فندق كل ثلاثة أشهر، وتعقد إجتماعات دورية لكل الضباط وإدارات الفنادق شهرياً للوقوف علي سير تنفيذ الخطة الأمنية لكل فندق وتنويرهم بالمهددات الأمنية.

مراجعة المعلومات الشخصية، من خلال تدوينها من إدارة الاستقبال بالحس الأمني.
يُعتبر الاستقبال لكل فندق، هو المكان الأول في التأمين والسلامة، بالنسبة للفندق أو المنتجع أو النزلاء .

الخـــاتمة:

أصبح واضحاً للجميع الآن أن العالم ينظر إلى صناعة السياحة بوصفها قاطرة للتنمية الاقتصادية سواءاً في البلدان المتقدمة إقتصادياً ذات مصادر الدخل المتعددة أو البلدان الأقل شأناً الساعية إلى تعزيز مصادر دخلها بتنشيط وترويج السياحة.

في السودان لم توضع السياحة على رأس الأولويات رغم أنها صناعة كثيفة العمل مُدرةً للدخل خاصة قطاع إدارة الفنادق والمنتجعات فهو قطاع باعث على نمو ورواج عشرات الصناعات والخدمات المقدمة والمكملة للنشاط السياحي، ويتجه العالم بخطى متسارعة نحو توظيفة بالتقنيات الحديثة ومعطيات العلم في كل جزئيات العمل السياحية سواء في إعداد وتأهيل الكوادر السياحية أو في تصميم المنشآت الفندقية والمنتجعية للسائحين وليس هذا إلا تعبيراً عن إهتمام جاد بعنصر الجودة السياحية والجودة هي مفتاح السبق في عالم اليوم والغد.

وخطة السودان للتنمية يجب أن تضع في الإعتبار الجهود التي يجب بذلها في تطوير إدارة الفنادق والمنتجعات السياحية بإستمرار في ثلاث مجالات ضرورية لازدهار السياحة وتتمثل في حماية البيئة وحماية التنمية الإقتصادية للدول من خلال ما تحققه من مزايا وفوائد عديدة تعود على المجتمع بواسطة الاستثمارات المختلفة الموجهة إلى القطاع السياحي وتعتمد كثيراً من الدول على السياحة ، كمصدر مهم من مصادر الدخل القومي. ولعل الناظر إلى الإحصائيات والأرقام التي حققتها حركة السياحة العالمية في السنوات الأخيرة لأيقن إلى أي مدى يمكن أن تكون إدارة الفنادق والمنتجعات السياحية قطاع رائد لأحداث التنمية ودعم الاقتصاديات الوطنية وتوفير فرص العمالة ولعل الشعار الذي اتخذته منظمة السياحة العالمية (WTOS) لها للأحتفال بيوم السياحة العالمي في 1997/9/27م ومؤتمرها الذي عُقد باستنبول بتركيا تحت شعار (السياحة قطاع رائد للقرن الحادي والعشرين من أجل فرص العمل وحماية البيئة) بمثابة دعوة للاهتمام بهذا المورد الإقتصادي الهام ولإعمال أفضل النظم الإدارية والتأمينية، وعليه فقد توصلت هذه الدراسة لعدد من النتائج والتوصيات أهمها:

نتائـج الدراسة:

1. إدارة الفنادق والمنتجعات تحتاج إلى إدارة خاصة مميزة تهتم بإقامة علاقات مع الضيوف وتلبي احتياجاتهم الترفيهية المتنوعة وتقديم أفضل الخدمات لهم.
2. إن السياحة تعتمد إعتماداً كبيراً على الفنادق والمنتجعات التي يجد فيها السائح مكاناً مريحاً وكلما كان هذا المكان مهيئاً تهيئة صحيحة كان مشجعاً للسائح على إطالة فترة إقامته .
3. تكون إدارة الفنادق والمنتجعات، من تقسيمات إدارية متعددة يختص كل منها بتأديه خدمة معينة.
4. أن الشخص الذي يعمل في الفنادق والمنتجعات يجب أن يتمتع بمؤهلات ومواصفات خاصة تمكنه من التلاؤم والإبداع في العمل.
5. يقوم التنظيم الفندقي والمنتجعي على شبكة من الإتصالات تكفل ترابطه وإنسجامه وتكفل تنمية العلاقات بين الأفراد والوحدات الإدارية فيه .
6. العمل الفندقي والمنتجعي في حد ذاته هو عمل خدمي يعتمد بالدرجة الأولي على العنصر البشري، فلا يمكن مثلاً الإستغناء عن موظف الإستقبال أو إستبداله بإنسان آلي.
7. إن قسم التدبير الفندقي يحتاج إلى تنظيم إداري يكفل التعاون بين أفراد القسم وتقديم خدمات النظافة والضيافة بحيث تسعى إدارة الفندق لتقييم رضا الزبائن الحاليين والمرتقبين.
8. لا يمكن أن توجد فنادق ومنتجعات نموذجية بدون خدمة ممتازة ونزلاء الفندق ليس كلهم سياحياً بل منهم رجال الأعمال والدبلوماسيون والعلماء والأدباء والفنانون والعائلات والراغبون في الإستشفاء وهم مجموعات مختلفة ولهم إحتياجات مختلفة تحرص على تلبيتها.
9. يستند التنظيم الفندقي والمنتجعي على تحديد واضح للعلاقات بين الوحدات التنظيمية الفندقية والمنتجعية والسلطات وهذه العلاقات هي الأساس في تحقيق أهداف الفندق والمنتجع وإدارته بفكاءة عالية.

10. تحرك جودة المنتجع السياحي السوداني نحو الإرتفاع نتيجة لإهتمام الشركات السياحية الأجنبية التي بدأت تدخل إلى السوق السوداني بإستخدام الأنظمة الحديثة ذات التكنولوجيا العالمية في مختلف مراحل العمل السياحي إلى جانب إهتمامها بتطبيق الأفكار المتجددة والمتطورة التي تسهم في تحسين وتطوير الخدمات السياحية.
11. إن الجودة هي معيار التقدم والسبق في عالم اليوم وتحقيق الفوز بمستقبل أفضل في عالم السياحة ومن يملك الجودة يمتلك السائح، والعالم كله يبحث حالياً عن الجودة ولن يستطيع أحد رفع أسعاره إلا إذا كان يتمتع بجودة عالية في الخدمة.
12. المستقبل في ظل المنافسة العالمية لجذب الحركة السياحية في القرن المقبل سيكون لمن يقدم خدمة أفضل ولمن يمتلك الجودة ولمن يحترم السائح.
13. إدارة الفندق والمنتجعات السياحية يجب أن تدرك أن البقاء يكون للأجود ويتطلب ذلك الإهتمام بالعنصر البشري تدريبياً وتأهيلاً وتلبية لجميع متطلباته حتى يكون ناتج الخدمة جودة في الأداء تصل إلى مرحلة الإحسان في العمل.

التوصـيات:

1. ينبغي أن يُدرك مديروا الفنادق والمنتجعات أن أفضل الطرق لإرساء المبادئ الأخلاقية و حماية فندقهم ومنتجعهم بأن يبذلوا كل ما في طاقتهم لتنمية الوعي الأخلاقي لبقية الموظفين عن طريق نشر الاحترام والحرص على الإلتزام بالسلوك الصحيح.
2. تنصب سياسة الإدارة نحو كيفية تطوير أداء العاملين وذلك بالتدريب والتعليم.
3. ضرورة إعطاء مديري الإدارات في مختلف المجالات السياحية مزيداً من الحرية في اتخاذ القرارات السليمة والمناسبة وذلك بالتنسيق التام بين إدارة الفنادق والمنتجعات وبين قطاع السياحة والقطاعات الأخرى المرتبطة بصناعة السياحة.
4. ضرورة وجود تعاون سوداني قوي من عدة شركات وإقامة تحالفات إستراتيجية لمواجهة التكتلات العالمية والتي يتزايد نفوذها بشكل كبير والتي أصبحت تتحكم في سوق السياحة في العالم.
5. الاهتمام بالتدريب العملي في الإدارة، التسويق والترويج والتنشيط في مختلف المجالات السياحية وإنشاء مركز للمعلومات السياحية والإستعانة بالتكنولوجيا المتطورة والأجهزة الحديثة لحفظ وتبويب المعلومات.
6. الأخذ بالتخطيط السياحي المتكامل وإعطاء القطاع السياحي والأجهزة المعنية الصلاحيات والسلطات المناسبة على قدم المساواة مع القطاعات الإقتصادية الأخرى وعلى أساس سياسة قومية تدعمها البرلمانات.
7. الإلمام بطبيعة مؤهلات العمل الفندق والمنتجعي خاصة وأنها تختلف عن مؤهلات العمل في الصناعات والمجالات الأخرى.
8. يجب على العاملين في الفنادق والمنتجعات أن يكون لديهم القابلية على الحل الإيجابي والسريع لشكاوي النزلاء ومواجهة مختلف الحالات متوقعة أو الغير العادية.
9. إجادة العديد من اللغات أمر في غاية الاهمية للعاملين بالفندق أو المنتجع.
10. ضرورة وجود تواصل بين إدارة الفندق أو المنتجع مع المجتمع المحلي والإدارات ذات الصلة بالعمل السياحي والأمني.
11. مواكبة التطور المستمر في مستوى ونوع الخدمات ومدى مواكبتها لرغبات السياح.
12. إذاً لتحقيق النجاح في مجال العمل الفندقي والمنتجعي يتطلب الأمر الآتي: الإلتزام ، المثابرة ، النزاهة ، الإجتهاد، التطور والمواكبة.

الـفهــارس

فهرس الآيات القرآنية الكريمة حسب ورودها بالمصحف

الآيــة	السورة و الآية	الصفحة
{قَالَ كَلَّا إِنَّ مَعِيَ رَبِّي سَيَهْدِينِ}	سورة الشعراء الآية (62)	أ
قوله تعالى {لَئِن شَكَرْتُمْ لأَزِيدَنَّكُمْ}	سورة إبراهيم الآية (7)	ت
(هَلْ أَتَاكَ حَدِيثُ ضَيْفِ إِبْرَاهِيمَ الْمُكْرَمِينَ*إِذْ دَخَلُوا عَلَيْهِ فَقَالُوا سَلَامًا قَوْم مُنْكَرُونَ* فَرَاغَ إِلَىٰ أَهْلِهِ فَجَاءَبِعِجْلٍ سَمِينٍ* فَقَرَّبَهُ إِلَيْهِم قَال أَلَاتَأْكُلُونَ*)	سورة الزاريات الآيات من(24-25-26-27)	12
(يُدبر الأمر من السماء إلى الأرض)	سورة السجدة الآية(5)	32
(نحن قسمنا بينهم معيشتهم في الحياة الدنيا و رفعنا بعضهم فوق بعض درجات يتخذ بعضهم بعضاً سخرياً)	سورة الزحرف الآية (32)	32
(هَلْ آمَنُكُمْ عَلَيْهِ إِلاّ كَما أَمِنْتُكُمْ على أخيهِ مِنْ قَبْلُ)	سورة يوسف الآية(64)	74
(لِإِيلَافِ قُرَيْشٍ * إِيلَافِهِمْ رِحْلَةَ الشِّتَاءِ وَالصَّيْفِ * فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ * الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ)	سورة قريش الآيات من(1-4)	75

فهرس الأحاديث حسب ورودها بالبحث

الحديث	رقم الصفحة
قول الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم (من لا يشكر الناس لا يشكر الله	ت
قد ذكر في الحديث الشريف(من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه)	12
قَالَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: (مَنْ أَصْبَحَ مِنْكُمْ آمِنًا فِي سِرْبِهِ، مُعَافًى فِي جَسَدِهِ، عِنْدَهُ قُوتُ يَوْمِهِ، فَكَأَنَّمَا حِيزَتْ لَهُ الدُّنْيَا)	74
حدثنا مسدد حدثنا يحيى عن إسماعيل حدثنا قيس عن خباب بن الأرت قال شكونا إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم وهو متوسد بردة له في ظل الكعبة فقلنا ألا تستنصر لنا ألا تدعو لنا فقال : (قد كان من قبلكم يؤخذ الرجل فيحفر له في الأرض فيجعل فيها فيجاء بالمنشار فيوضع على رأسه فيجعل نصفين ويمشط بأمشاط الحديد ما دون لحمه .....الخ)	76

فهرس المصادر والمراجع

أولاً: المصادر:

1. القرآن الكريم.
2. السنة النبوية المطهرة

ثانياً: المراجع:

1. أحمد فوزي ملوخية . إقتصاديات الفنادق. دار الفكر الجامعي . الاسكندرية . الطبعة الاولي 2007م.
2. أحمد محمود مقابلة . صناعة السياحة . الناشر دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع . عمان . الطبعة الأولي . 2007م .
3. جعفر محمد مصطفى أبوزيد – أ. إيهاب محمد عثمان فقيري – جامعة شندي–كلية الأداب – قسم السياحة والفندقة الإطار التنظيمي للسياحة في السودان.
4. حسن إسماعيل الطافش . الإشراف الداخلي . الناشر مكتبة النهضة المصرية . القاهرة .
5. حسن إسماعيل الطافش . إدارة الفنادق والمنتجعات السياحية . الناشر . مكتبة الانجلو المصرية . القاهرة . الطبعة الأولي . 2006م.
6. خليل أحمد الدباس . الاعلان والترويج الفندقي . الناشر دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع الادرن .عمان 2006م.
7. روبرت ماكنتوش . ترجمة عطية محمد . بانوراما الحاية السياحية . الناشر . المجلس الأعلى للثقافة . القاهرة . الطبعة الأولي . 2002م.
8. سامي عبد القادر سعيد . فن الإدارة في صناعة السياحة . الناشر مكتبة الأنجلو المصرية . القاهرة . الطبعة الثانية . 1994م .
9. سامي عبد القادر سعيد . الإدارة الفندقية . الناشر مجموعة النيل العربية . القاهرة 2004م.
10. سعد أحمد حلابو– الفنادق العائمة والمنتجعات السياحية.
11. سعيد محمد المصريي–إدارة الفنادق الدولية.
12. صلاح عمر الصادق . دراسات سودانية في السياحة . الناشر مكتبة الشريف الأكاديمية للنشر والتوزيع . الخرطوم . ت ط 2008م .
13. علي أحمد عبد النبي– لمياء مصطفى سعيد – محمد صلاح غانم – خدمة المطاعم السياحية بين النظرية والتطبيق.
14. كلسي هسو توم بروز . تسويق الضيافة . ترجمة د.م سرور علي سرور . الناشر دار المريخ للنشر .الرياض . 2007م .

15. اللواء سعد بن علي الشهراني . أثر الأعمال الإرهابية علي السياحة. الناشر مركز الدراسات والبحوث . دمشق 2010م
16. ماهر عبد الخالق السيسي . الإتجاهات الحديثة في السياحة . الناشر مكتبة النهضة المصرية . القاهرة . الطبعة الأولي . 2004م .
17. ماهر عبد الخالق السيسي . شركات السياحة ووكالات السفر . الناشر ماهر عبد الخالق السيسي . 2006م . 2007م . القاهرة .
18. ماهر عبد الخالق السيسي . صناعة السياحة (الأساسيات والمبادئ) . الناشر مطابع الولاء الحديثة . القاهرة .
19. ماهر عبد العزيز توفيق . علم إدارة الفنادق . الناشر دار زهران للنشر والتوزيع . عمان . ت ط 2006م . ص 21.
20. محمد الصريفي . إدارة الفنادق . الناشر مؤسسة كورس الدولية .
21. محمد الصيرفي– الإدارة الإلكترونية للمنشآت الفندقية – دار الفكر الجامعي– 30شارع سوتير – الاسكندرية.
22. محمد الطائي . إدارة الفنادق والسياحة . الناشر دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع . الأردن . الطبعة الأولي . 2006م .
23. محمد حافظ حجازي –المعهد العالي للسياحة والفنادق – والحاسب الآلي – بالاسكندرية– إدارة المنظمات الفندقية وظائف المنظمة.
24. محمد خميس الزوكة – صناعة السياحة من المنظور الجغرافي.
25. محمود أحمد حمزة و أ. زينب عبد الرحمن عبدالقادر في صناعة الفنادق الإشراف الداخلي . الناشر الدار الجامعية الاسكندرية .2006م.
26. محمود الديماسي – سراب إلياس – حسين عطير – حسن الرفاعي – تخطيط البرامج السياحية– ط1.
27. نبيل السيد حافظ –أ. أحمد السعيد عبدالله –التجهزات الفندقية– دار هبة النيل العربية للنشر والتوزيع.
28. نزية الدباس . إدارة قسم الغرف . الناشر دار الحامد للنشر والتوزيع . الطبعة الثانية . 2002م.

29. نعيم الطاهر وسراب اليأس مبادئ السياحة ط2 دار الميسرة للنشر والتوزيع عمان– الاردن.
30. هاني عاطف– دار الكتب والوثائق القومية– إدارة الفنادق.
31. ياسين الكحلي . مبادئ إدارة الفنادق . الناشر . دار الوفاء للطباعة الإسكندرية . ت.ط 1988م .

ثالثاً: المنشورات والدوريات:

1. اللواء د. علي سالم . حلقة علمية في الأمن السياحي . جامعة نايف للعلوم الأمنية 1 الي 5 ديسمبر 2007م.
2. مجلة السياحة العربية . كانون الأول . 1972م.
3. الجوانب القانونية لصناعة السياحة . مؤتمر شرطة أكاديمية دبي الدولية. الناشر مركز البحوث والدراسات . دبي . أبريل 2006م.

ملاحق لوائح وقوانين

1. لائحة شرطة السياحة والتراث القومي لسنـ 2003م ــة .
2. قرار إجتماع الخبراء حول سلامة وأمن السائح المنظمة العالمية للسياحة– مدريد– أسبانيا–1994/12/11م (الإستثمار والتسويق السياحي) الدكتور رعد مجيد العاني.
3. وثيقة المدونة العالمية لآداب السياحة (صناعة السياحة في السودان) السفير سليمان عبدالتواب الزين.

كتب التراجم واللغات:

1. الصحاح في اللغة – إسماعيل بن حماد الجوهري – دار المعرفة للطباعة والنشر.
2. لسان العرب – جمال الدين محمد بن مكرم بن منظور– دار صادر للطباعة والنشر– بيروت1419هـ/1990م .
3. المعجم الغني، عبد الغني ابو العزم.

4. المعجم : اللغة العربية المعاصر. أحمد مختار عمر الناشر عالم الكتب ط 1 القاهرة 2008م

5. المعجم: الرائد. جبريل مسعود الناشر دار العلم للملايين ط 1992 م

الملاحـــق

ملحق (1)

قرار إجتماع الخبراء حول سلامة وأمن السائح

المنظمة العالمية للسياحة ـــ مدريد ـــ أسبانيا

1994/12/11م

بناءً على إعلان مانيلا حول السياحة الدولية (1980) الذي أكد أن السياحة هي نشاط رئيسي في حياة الشعوب وتنميتها مرتبطة بحرية السفر .

وإشارة إلى قرار المنظمة العالمية للسياحة (X)A/ RES/ 317 المعتمد من الجمعية العمومية في دورتها العاشرة (بالي ـ أندونيسيا ـ تشرين الأول 1993) .

نحن الخبراء نعتقد بأن حرية مواطني البلدان للسفر بسلامة هي حقوق إنسانية أساسية ، ونحن نرحب بالجهود التي تبذلها البلدان والمنظمات في المبادرات لتطوير وتقوية الخدمات والتنظيم التشريعي والقانوني ، وتلك الجهود ليست لتحسين ظروف الشعوب فحسب ، بل لأنها تدعم السفر والسياحة كموضوع رئيسي في مجال الإقتصاد من حيث الدخل الوطني والداخل ومولد قوي لفرص العمل .

نحن نقترح على الدول الأعضاء في المنظمة العالمية للسياحة وجميع المنظمات الأخرى المعنية بالسفر والسياحة تبني المعايير العلمية التالية كمسألة ملحة لتحسين السلامة والأمن للمسافرين والسياح :

1. جمع المعلومات الشاملة وإجراء البحوث التي تقدم صورة حقيقية ومعطيات مناسبة حول دعم واعٍ من قبل صانعي القرار وصانعي السياسة .
2. إنشاء برامج نمطية للضوابط محلياً ودولياً في مجال سلامة وأمن السائح ، لتستخدم كأساس مرجعي من قبل الحكومات وصناعة السفر والأفراد .
3. تأهيل وتدريب الاملين في ميدان السفر والخدمات الشخصية في القطاع العام والخاص ، وتحديد دورهم كحرس مسؤولين عن حماية الحق الأساسي لسلامة السفر من قبل جميع المواطنين في العالم .
4. تطوير المشاركة بين القطاع العام والخاص ، وإشاعة فكرة أن السلامة في مجال السفر هي تأكيد للتطور .
5. وضع وتنفيذ برامج خدمات افسعاف للمسافرين والسياح ورعايتهم عند حصول الحوادث وتأمين محاكمات وعدالة للمعتدين عليهم ، لأن ذلك هو أقل ما يجب تجاه الضحايا .
6. توزيع مراكز بأماكن مناسبة للمحاكم والشرطة وقوى الأمن الداخلي والخاص للحماية والعناية بالمسافرين والسياح .
7. تطوير التشريعات الخاصة بالأمن وحماية المسافرين والسياح .

الجمعية العمومية :

بعام /RES / (V1) 177إشارة غلى قرارها حول سلامة وأمن السياح 1985 وملاحظة أن العنف والأعمال الجرمية ضد المسافرين والسياح والتسهيلات السياحية أضحت مشكلة عالمية :

1. تشجب جميع أشكال العنف والتهديد بالعنف وجميع أعمال الإجرام ضد المسافرين والسياح والتسهيلات السياحية .
2. تدعو الدول لوضع المعايير المناسبة ضد أولئك الذين يقومون بالأعمال الإجرامية وحماية المسافرين والسياح والتسهيلات السياحية ضد أي أشكال من العنف وأنشطة الجرائم .
3. تطلب من السكرتير العام وضع معايير عملية يمكن أن تستخدمها الدول للتعامل مع العنف والأعمال الإجرامية ضد المسافرين والسياح والتسهيلات السياحية .

ملحق (2)

وثيقة المدونة العالمية لآداب السياحة

تعتبر السياحة من الأنشطة الإنسانية القديمة والتي لاقت في العقود الأخيرة إقبالاً كبيراً من حيث الممارسة والإنتشار ولهذا السبب ولأسباب آخرى بحماية النشاط السياحي في كل أرجاء المعمورة جاءت الحاجة إلى آداب أو أخلاقيات لتنظيم هذا النشاط وممارسته معاً فكانت المدونة العالمية لآداب السياحة التى أصدرتها منظمة السياحة العالمية والتى تتكون من عشر مواد نوردها كما هي:

المادة الأولى:

أسهام السياحة في التفاهم والإحترام المتبادل بين الشعوب والمجتمعات:

1. يشكل التفاهم وتعزيز القيم الأخلاقية المتعارف عليها بين البشر، إضافة التسامح وإحترام تنوع العقائد الدينية والفلسفية والأخلاقية، أساساً للسياحة المسئولة ونتيجة لها، لذا ينبغي لأصحاب المصلحة في التنمية السياحية وللسائحين أنفسهم مراعاة التقاليد والعادات الإجتماعية والثقافية لكافة الشعوب، بما فيها الأقليات والسكان الأصليين والإعتراف بقيمتها.
2. ينبغي القيام بالأنشطة السياحية على نحو ينسجم مع خصائص وتقاليد الأقاليم والدول المضيفة ويحترم قوانينها وأعرافها وعاداتها.
3. ينبغي أن تتعرف المجتمعات المضيفة والمشتغلين بالسياحة محلياً على السائحين الذين يزورونهم وأن تتعرف على أساليب حياتهم وأذواقهم وتوقعاتهم علماً بأن تعليم وتدريب المشتغلين بالسياحة يسهم في حسن إستقبال السائحين على النحو اللائق بهم.
4. على السلطات العامة حماية والزائرين وممتلكاتهم، وعليها أن تولى أهتماماً خاصاً لسلامة السائحين الأجانب بحكم وضعهم الذي يسهل فيه تعرضهم للخطر، كما عليها أن تسهل إستخدام وسائل الحصول على المعلومات والوقاية والأمن والتأمين والمساعدة التي يحتاجون إليها.
5. ينبغي للسائحين والزائرين أثناء سفرهم عدم إرتكاب أي فعل إجرامي أو أي فعل يعد إجرامياً وفقاً لقوانين الدولة التي يزورونها.
6. علي السائحين والزارئرين قبل المغادرة مسؤولية التعرف على خصائص الدول التي يعتزمون زيارتها.

المادة الثانية:

السياحة كأداة للأرتقاء بالذات وبالجماعات:

1. يرتبط النشاط السياحي، عادة، بالراحة والإستجمام والرياضة وبكونه مدخلاً إلى الثقافة والطبيعة لذا يجب أن يرعى في التخطيط لها وممارستها أنها وسيلة متميزة للإرتقاء بالذات على المستوى الفردي والجماعي.
2. ينبغي أن تراعي الأنشطة السياحية المساواة بين الرجل والمراة وتعزيز حقوق الإنسان.
3. يتعارض إستغلال الإنسان بأي شكل من الأشكال وبصفة خاصة الإستغلال الجنسي مع الأهداف السياسية للسياحة.

4. السفر للأغراض الدينية والصحية ولاغراض التعليم والتبادل الثقافي واللغوي من أشكال السفر المفيدة.

المادة الثالثة:

السياحة عامل للتنمية المستدامة:

1. ينبغي لجميع أصحاب المصلحة في التنمية السياحية حماية البئية الطبيعية بقصد تحقيق نمو إقتصادي متواصل ومستدام.
2. ينبغي للسلطات العامة الوطنية والأقليمية والمحلية إعطاء الأولوية والتشجيع لكافة أشكال التنمية السياحية التي تؤدي إلي صون الموارد النادرة وبخاصة المياه والطاقة.
3. ينبغي العمل على إعادة توزيع الإجازات مدفوعة الأجر وعطلات المدارس التي ينتج عنها تكدس تدفقات السائحين والزائرين.
4. ينبغي أن يراعي في تصميم البنية الأساسية وفي برمجة الأنشطة السياحية ضرورة حماية التراث الطبيعي الؤلف من النظم البيئية والتنوع البيولوجي.

المادة الرابعة:

السياحة كمستخدم لتراث الإنسانية الثقافي وكمساهم في تعزيزه:

1. الموارد السياحية جزء من تراث البشرية المشترك للمجتمعات التي تقع تلك الموارد في أراضيها حقوقها وواجباتها الخاصة في هذا الصدد.
2. ينبغي تنفيذ السياسات والنشاطات السياحية على نحو يسمح بإحترام التراث الفني والأثري والثقافي والمحافظة عليه ونقله للأجيال القادمة.
3. ينبغي إستخدام الموارد المالية الناتجة عن زيارة المواقع الثقافية والأبنية التاريخية.
4. ينبغي تنفيذ السياسات والنشاطات السياحية على نحو يسمح بإحترام التراث الفني.

المادة الخامسة:

السياحة نشاط نافع للدول والمجتمعات المضيفة:

1. ينبغي أن يشارك السكان المحليون في الأنشطة السياحية وفي المنافع الإقتصادية والإجتماعية والثقافية الناجمة عنها.

2. ينبغي تطبيق السياسات السياحية بأسلوب يسهم في رفع مستوى معيشة سكان الأقاليم المضيفة ويلبى إحتياجاتهم.
3. ينبغي توجيه عناية خاصة للمشاكل التي تعترض المناطق الساحلية والجزر والأقاليم الريفية والجبلية شديدة التأثر والتي تمثل السياحة بالنسبة لها فرصة نادرة للتنمية في مواجهة تقلص النشاطات الإقتصادية التقليدية.
4. ينبغي للمشتغلين بالسياحة وبخاصة المستثمرين منهم الذين يخضعون للقوانين الصادرة عن السلطات العامة.

المادة السادسة:

إلتزامات أصحاب المصلحة في التنمية السياحية:

1. يلتزم المشتغلون بالسياحة بتوفير معلومات موضوعية وصادقة للسائحين عن الأماكن التي يقصدونها وعن ظروف سفرهم وإستقبالهم وإقامتهم.
2. يلتزم المشتغلون بالسياحة طالما توقف الأمر عليهم ببذل العناية والتعاون مع السلطات العامة من أجل أمن وسلامة السائحين ووقايتهم من الحوادث.
3. ينبغي للمشتغلين بالسياحة طالما توقف الأمر عليهم أن يبذلوا ما في وسعهم للمساهمة في إشباع الرغبات الثقافية والروحية لدى السائحين وإتاحة الفرص لهم لممارسة شعائرهم الدينية أثناء سفرهم.
4. ينبغي للسلطات العامة في الدول المصدرة والدول المضيفة وبالتعاون مع المهنيين المعنيين وإتحادهم التاكد من وجود الآليات اللازمة لإعاة السائحين إلى بلادهم في حالة إفلاس الشركة التي نظمت سفرهم.

المادة السابعة:

الحق في السياحة:

1. يتمتع جميع سكان العالم على قدم المساواة بالحق في التطلع إلى إكتشاف موارد هذا الكوكب والإستمتاع بها بصورة مباشرة وشخصية لاينبغي وضع المعوقات أمامها.
2. ينبغي النظر إلى حق الجميع في السياحة بإعتباره ملازماً للحق في الراحة والترفيه بما يشمله ذلك من وضع حد معقول لعدد ساعات العمل.

3. ينبغي أن تساعد السلطات العامة على تنمية السياحة الإجتماعية وبوجه خاص السياحة الجماعية التي تسهل بدرجة كبيرة من إمكانية الترافيه والسفر والإنتفاع من الإجتماعية والثقافية.

4. ينبغي تشجيع وتسهيل السياحة العائلية وسياحة الشباب والطلبة وكبار السن وسياحة المعاقين.

المادة الثامنة:

حرية تنقل السياح

1. ينبغي أن يتمتع السائحون والزائرون وفقاً لقواعد القانون الدولى والتشريع الوطني بحرية التنقل داخل أوطانهم من دولة إلى أخرى.
2. يحق للسائحين والزائرين إستخام أي وسائل الإتصال المتاحة سواء كانت داخلية أو خارجية وكما ينبغي أن تكفل لهم حرية الإتصال بالممثلين القنصليين لبلدانهم وفقاً للإتفاقيات الدبلوماسية السارية.
3. يحق للسائحين والزائرين التمتع بنفس الحقوق المقررة لمواطني الدولة التي يزورتها فيما يتعلق بسرية البيانات الشخصية والمعلومات المتعلقة بهم.
4. ينبغي أن تتماشى الإجراءات الإدارية المتعلقة بعبور الحدود سواء كانت من إختصاص الدولة أو ناتجة عن إتفاقات دولية.

المادة التاسعة:

حقوق العاملين والمقاولين في صناعة السياحة:

1. ينبغي ضمان الحقوق الأساسية للعاملين بأجر والعامكلين لحسابهم الخاص في صناعة السياحة السياحة النشاطات المتصلة بها وذلك تحت إشراف السلطات الوطنية والمحلية بكل من دول المنشأ والدول المضيفة.
2. للعاملين بأجر والعاملين لحسابهم الخاص في صناعة السياحة والنشاطات المتصلة بها الحق بل الواجب في الحصول علي حماية إجتماعية كافية.
3. ينبغي السماح لأي شخص طبيعي أو اعتباري لديه الإمكانات والمهارات الضرورية القيام بنشاط مهني في مجال الياحة وفقاً للقوانين الوطنية القائمة.

4. تسهم عمليات تبادل الخبرة للإداريين والعاملين من البلدان المختلفة سواء كانوا يعملون بأجر أم لا في دعم تنمية صناعة السياحة في العالم.

المادة العاشرة:

التقيد بمبادئ المدونة العالمية لآدب السياحة:

1. ينبغي لأصحاب المصلحة في التنمية السياحية سواء القطاع العام أو القطاع الخاص التعاون على العمل بهذه المبادئ ومراقبة تطبيقها الفعال.
2. ينبغي لأصحاب المصلحة في التنمية السياحية الأعتراف بدور المؤسسات الدولية وعلى راسها منظمة السياحة العالمية وكذلك المنظمات غير الحكومة ذات الصلة بالترويج والتنمية السياحية وحماية حقوق الإنسان والبيئة والصحة مع مراعاة المبادئ العامة للقانون الدولي.
3. ينبغي لأصحاب المصالح المذكورين أن يبرهنوا على عزمهم إحالة أيه منازعات تنشأ عن تطبيق أوتفسير المدونة العالمية لآداب السياحة إلى هيئة محايدة تتمثل في (اللجنة العالمية لآداب السياحة) للتوفيق بينهم.

لائحـــة شرطة تأمين السياحة والتراث القومي لعـام 2013م

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمـة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

بحمد الله وتوفيقه تم إعداد المرجعية القانونية لتنظيم عمل شرطة تأمين السياحة والتراث القومي

بصدور لائحتها والتي بموجبها ستنطلق الإدارة نحو الأفق وستشهد إنطلاقة حقيقية لمسيرة العمل السياحي بالبلاد .

إن هذه الإصدارة جاءت ثماراً لمجهودات الإخوة الضباط العاملين بشرطة السياحة ونترحم في هذه السانحة الكريمة على روح الأخ العميد شرطة / **محمد الطيب** الذي بذر أول بذرة لهذه الإدارة ونشير إلى أن اللائحة تضمنت تجارب الدول العربية الأخرى .

وهنا لابد أن نشير إلى أن اللائحة لا غنى عنها لكل من يعمل في مجال السياحة بالبلاد ليكون ملماً بسلطات شرطة تأمين السياحة وأهدافها وأنها الجهة الأصلية والمرجعية في التعامل السياحي فهنيئاً لإدارة السياحة المركزية وهنيئاً للأخوة العاملين في الهيئة القومية للآثار والمتاحف وهنيئاً لإدارات السياحة الولائية وهنيئاً لأصحاب الشركات السياحية والوكالات العاملة في مجال السياحة وهنيئاً لأصحاب الفنادق بالبلاد وهنيئاً للأخوة الضباط وضباط الصف والجنود بإدارة شرطة تأمين السياحة والتراث القومي .

لواء شرطة /

محمد احمد بحر الطاهر
مدير الإدارة العامة لتأمين المرافق والمنشآت

بسم الله الرحمن الرحيم

لائحة شرطة تأمين السياحة والتراث القومي
لعام 2003م

وزير الداخلية :

عملاً بأحكام المادة (75/أ/11) من قانون قوات الشرطة لسنة 1999م أصدر اللائحة الآتي نصها :-

الفصل الأول

أحكام تمهيدية

إسم اللائحة وبدء العمل بها

1. تسمى هذه اللائحة لائحة شرطة تأمين السياحة والتراث القومي لسنة 2003م ويُعمل بها من تاريخ التوقيع عليها .

تطبيق

2. تُطبق أحكام هذه اللائحة على ضباط وضباط صف وجنود شرطة السياحة والتراث القومي وأي قوات تلحق لأداء نفس مهامها .

تفسير

3. (1) تكون للكلمات والعبارات الواردة بهذه اللائحة ذات المعاني المعرفة بها في قانون قوات الشرطة لسنة 1991م وقانون حماية الآثار لسنة 1999م وقانون السياحة لسنة 1995م .

(2) ما لم يقتض السياق معنى آخر :

شرطة السياحة : يُقصد بها شرطة تأمين السياحة والتراث القومي بموجب المادة (4) من هذه اللائحة .

منطقة سياحية : يُقصد بها المناطق الطبيعية المحمية وغير المحمية وأي منطقة ذات جمال صناعي كما تشمل المناطق الأثرية والتاريخية والمتاحف أو أي منطقة أخرى يتم إعتبارها منطقة سياحية وفقاً للقانون أو اللوائح .

منشأة سياحية : يُقصد بها كل النُزل السياحية من فنادق ولوكاندات وإستراحات ومعسكرات وقرى وبواخر ومحال ومطاعم معدة للتعامل مع السياح كما تشمل الأماكن والحدائق العامة ومناطق الترفيه داخل المدن .

سائح : يُقصد به أي شخص يقوم بزيارة منطقة أو منشأة سياحية بغرض الترفيه والسياحة ويشمل السوداني والأجنبي .

مرفق : يُقصد به مرفق السياحة والتراث القومي

الوزير : يُقصد به وزير الداخلية

الوزير المختص : يُقصد به وزير السياحة والتراث القومي

المدير العام : يقُصد به مدير عام قوات الشرطة

مدير الإدارة العامة : يُقصد به مدير الإدارة العامة لتأمين المرافق والمنشآت .

المدير : يُقصد به مدير شرطة تأمين السياحة والتراث القومي .

مدير المرفق : يُقصد به مدير السياحة أو مدير الهيئة القومية للآثار والمتاحف حسبما يكون الحال .

الإدارة العامة : يُقصد بها الإدارة العامة لتأمين المرافق والمنشآت .

القانون : يُقصد به قانون قوات الشرطة لسنة 1999م .

الفصل الثاني

إنشاء وتكوين شرطة تأمين السياحة والتراث القومي

إنشاء إدارة شرطة تأمين السياحة والتراث القومي

4. تُنشأ إدارة بالإدارة العامة تُسمى إدارة شرطة تأمين السياحة والتراث القومي .

تكوين قوة تأمين شرطة السياحة والتراث القومي

5. تتكون قوة شرطة السياحة من الآتي :.

(1) ضباط الشرطة الذين يتم نقلهم للعمل بشرطة السياحة .

(2) ضباط الصف والجنود الذين يتم تعيينهم أو نقلهم أو إلحاقهم للعمل بشرطة السياحة أو أي قوة أخرى تلحق بها لأداء نفس مهامها .

الفصل الثالث

أهداف وواجبات وسلطات شرطة السياحة

أهداف شرطة السياحة

(6) تهدف شرطة تأمين السياحة والتراث القومي لتحقيق أم وسلامة المناطق والمنشآت السياحية والتراث القومي ومرتادوها .

واجبات شرطة السياحة

(7) (1) مع مراعاة أحكام القانون وقانون الهيئة القومية للآثار لسنة 1991م وقانون حماية الآثار لسنة 1999م وقانون السياحة لسنة 1995م وأي قانون آخر ساري المفعول تختص شرطة تأمين السياحة بالآتي :

أ. تأمين المناطق والمنشآت السياحية وحمايتها والمحافظة عليها .

ب.توفير الأمن والطمأنينة للسائح ومرافقته أثناء الرحلات السياحية .

ج. الحفاظ على مكانة وسمعة الدولة وشهرتها في المجال السياحي .

د. تقنين أساليب التعاون والتنسيق مع الموجهات الحكومية وغير الحكومية ذات الصلة بالعمل السياحي .

هـ. العمل على تحقيق المزيد من المشاركة الفاعلة في مجال تنمية وتطوير السياحة والنهوض بخدمتها .

و. توعية الجمهور بأهمية تأمين المناطق والمنشآت السياحية وحماية وتأمين السائح وكيفية التعامل معه .

ز. التنسيق والإستعانة بقوات الدفاع المدني للقيام بأعمال الدفاع المدني بالمناطق والمنشآت السياحية .

ح. تقديم النصح والمشورة الأمنية للإدارات الوطنية والأجنبية العاملة في مجال السياحة والآثار .

ط. الإشراف على إجراءات إستقبال السائحين وتأمين وصولهم وتقديم العون والإرشاد لهم حتى مغادرتهم بالتعاون مع جهات الإختصاص الأخرى .

ي. تلقي الشكاوي التي تُحال أو ترد إليها وإبداء الرأي فيها وإتخاذ الإجراءات المناسبة حيالها .

ك. حفظ وتدوين كل المعلومات المتعلقة بالسائح منذ وصوله وحتى مغادرته بالتنسيق مع الجهات المختصة .

ل. القيام بأي أعمال أو مهام يكلفها بها الوزير أو الوزير المختص أو المدير العام أو مدير الإدارة العامة لترقية وتأمين السياحة .

(2) مع مراعاة أحكام القوانين ذات الصلة وفي سبيل تحقيق أهدافها وإختصاصاتها تمارس شرطة السياحة السلطات التالية :

أ. تولي التحري في البلاغات والشكاوي التي ترد إليها بشأن المخالفات المتعلقة بالسياحة والآثار .

ب. دخول أي منطقة أو منشأة سياحية بغرض التفتيش والمراجعة للتأكد من إستيفائها لأحكام قوانين السياحة والآثار واللوائح وأي قانون آخر .

ج. جمع المعلومات والتحري عن مجرمي المتاحف والأثار ورصدهم ومراقبتهم .

د. القبض على أي شخص يتهم أو يشتبه بإرتكابه أي فعل مخالف لأحكام قانون السياحة ، وقانون الهيئة القومية للآثار والمتاحف وقانون حماية الآثار .

هـ . التأكد من مدى صلاحية وأهلية طالبي الرخص السياحية لمزاولة مهنة السياحة بعد التحري عنهم والتوصية بذلك لدى الجهات المختصة .

و. تقديم الدعاوي المتعلقة بجرائم السياحة والأثار للمحاكم المختصة .

الفصل الرابع :

تعيين المدير وإختصاصاته

تعيين المدير

يتم تعيين المدير بواسطة المدير العام بين ضباط الشرطة ويكون برتبة مناسبة .

إختصاصات المدير

(1) مع مراعاة أحكام القانون يختص المدير بالآتي:

أ. وضع الخطط الكفيلة لتحقيق أمن وسلامة المرفق والإشراف على تنفيذها .

ب.حسن إدارة وتنظيم شؤون القوة .

ج. القيام بتعيين ضباط الصف والجنود وفقاً للشواغر المصدقة .

د. الإشراف على تدريب قوة المرفق وفق مناهج التدريب المجازة من إدارة التدريب .

هـ. إصدار أوامر تنقلات الضباط وضباط الصف والجنود على المواقع وفقاً للهيكل المجاز لشرطة المرفق .

و. تنفيذ الأسس والضوابط الخاصة بترقية ضباط الصف والجنود بشرطة المرفق .

ز. متابعة تنفيذ أهداف وواجبات شرطة المرفق .

(2) يكون المدير مسئولاً لدى مدير الإدارة العامة عن حسن إدارة وتنظيم وتصريف شؤون قوة السياحة .

العلاقة بين شرطة السياحة ووزارة السياحة

10. (1) تكون شرطة السياحة تحت القيادة المباشرة للمدير .

(2) يكون المدير مسئولاً لدى الوزير المختص أو من يفوضه عن تأمين وحماية السياحة والتراث القومي حسب الخطة الأمنية المتفق عليها وبما لا يتعارض مع الأمن القومي .

(3) على الرغم مما ورد بالبند (2) تخضع شرطة السياحة لأحكام قانون الشرطة ولوائحه عند تنفيذها لواجباتها وإختصاصاتها المنصوص عليها في هذه اللائحة .

الفصل الخامس

ميزانية شرطة السياحة

ت.(1) يقوم الوزير المختص بإعتماد مشروع ميزانية شرطة السياحة ضمن ميزانية وزارة السياحة يراعى فيها الإحتياجات الأمنية والفنية لتسيير أعمال شرطة السياحة .

ث.(2) يعد المدير مقترحات الميزانية بفصولها الثلاثة لشرطة السياحة بالتشاور مع مدير الإدارة العامة وتتم إجازتها بواسطة الوزير المختص .

ج. (3) يكون المدير وبالتنسيق مع مدير الإدارة العامة مسئولاً لدى الوزير المختص عن تنفيذ الميزانية المعتمدة وفقاً للقوانين واللوائح المالية .

ح. (4) مع مراعاة أحكام اللائحة المالية لقوات الشرطة يقوم المدير وبعد التشاور مع الوزير المختص بتحديد علاوة خاصة لقوات شرطة السياحة تسمى علاوة مرفق .

خ. (5) تتحمل وزارة السياحة الأعباء المالية لشرطة السياحة بما في ذلك المرتبات والنقل وافتصالات والخدمات الإجتماعية والمهمات والإحتياجات الخرى التي تمكنها من أداء واجباتها بالكفاءة المطلوبة .

الفصل السادس

التسليح

12. (1) يتم تحديد الأسلحة والذخيرة المطلوبة لشرطة السياحة بواسطة المدير بعد التشاور مع مدير الإدارة العامة والمدير العام على أن تتحمل وزارة السياحة التكاليف المالية لذلك .

(2) تكون الأسلحة والذخيرة في عهدة المدير .

الفصل السابع

أحكام ختامية

سلطة إصدار التعليمات والأوامر

(1) يجوز لمدير العام إصدار التعليمات اللازمة لتنفيذ أحكام هذه اللائحة .

(2) يجوز لمدير الإدارة العامة إصدار التعليمات الخاصة لرفع مستوى الأداء وتنظيمه وتطويره .

(3) يجوز للمدير إصدار الأوامر المستديمة والتعليمات الخاصة لرفع مستوى أداء شرطة السياحة .

صدر في يوم..... من شهر ..... سنة 1424هـ

الموافق اليوم ..... من شهر .....سنة 2003م

لواء ركن (مهندس)

عبد الرحيم محمد حسين

وزير الداخلية

فهرس الموضوعات

الموضـــــــــوع	رقم الصفحة
الآية	أ
الإهداء	ب
الشكر والتقدير	ت
مستخلص البحث	ث

Abstract	ج
مقدمة	ح
الفصل الأول **مفهوم الفنادق والمنتجعات السياحية وتطورها وتقسيماتها**	1
تمهيـــد	**2**
المبحث الأول: تعريف الفندق والمنتجع السياحي	3
المطلب الاول:تعريف الفندقة	3
المطلب الثاني : أهمية الفنادق	4
المطلب الثالث : تعريف المنتجع	6
المطلب الرابع : أهمية المنتجعات	8
المبحث الثاني: التطور التاريخي لصناعة الفندقة والمنتجعات السياحية.	12
المطلب الاول:العصر الشرقي القديم	12
المطلب الثاني : عصر الإغريق	12
المطلب الثالث: عصر الرومان	15
المطلب الرابع: عصر الخانات	16
المبحث الثالث: التقسيمات الفندقية من حيث المواقع والخدمات	18
المطلب الاول:التقسيم من حيث الموقع	18
المطلب الثاني: التقسيم من حيث الخدمات	20
المطلب الثالث: مواصفات ودرجات الفنادق	22
المطلب الرابع: أنواع المنتجعات السياحية	27
الفصل الثاني **الإدارة الفندقية والهيكلة التنظيمية**	**29**

المبحث الأول: تعريف الإدارة وأنظمة إدارة الفنادق والمنتجعات	30
المطلب الاول : مفهوم الإدارة	32
المطلب الثاني : المبادئ العامة لإدارة الفنادق والمنتجعات	37
المطلب الثالث : أنظمة إدارة الفنادق والمنتجعات	38
المطلب الرابع: المستويات والمؤهلات للعمل الفندقي والمنتجعي	40
المبحث الثاني: الوظائف والأقسام التشغيلية للفندق والمنتجع السياحي	45
المطلب الاول: تعريف الوظيفة	45
المطلب الثاني : الأقسام التشغيلية	46
المطلب الثالث : وظائف الأقسام المساعدة في الفندق أو المنتجع	55
المطلب الرابع : قسم المشتريـات	57
المبحث الثالث: التطور في إدارة وبناء الفنادق والمنتجعات السياحية	65
المطلب الاول : التطور في المكونات الأساسية	65
المطلب الثاني : التطور في خصائص الفنادق والمنتجعات السياحية	66
المطلب الثالث : : النمط الحديث لإدارة الفنادق والمنتجعات	67
المطلب الرابع خصائص الطاقة المتاحة	69
الفصل الثالث **تأمين الفنادق والمنتجعات**	70
المبحث الأول: أهمية تأمين الفنادق والمنتجعات	**71**
المطلب الاول : تعريف الأمـــن	**73**
المطلب الثاني: الأمن في الإسلام	**75**
المطلب الثالث: مفهوم الأمن للفنادق والمنتجعات السياحية	**76**

المطلب الرابع: دور الأجهزة الأمنية في مجال تأمين الفنادق والمنتجعات السياحية	**77**
المبحث الثاني: أساليب تأمين الفنادق والمنتجعات السياحية	**82**
المطلب الاول: المهددات الأمنية للفندق أو المجتمع	**82**
المطلب الثاني : الإجراءات الأمنية للفنادق والمنتجعات	**89**
المطلب الثالث : إجراءات وأساليب الوقاية للتحكم في التأمين الداخلي للفندق أو المنتجع	**92**
المطلب الرابع : مكافحة الجرائم المختلفة	**99**
المبحث الثالث: طرق تحقيق الأمن للفندق أو المنتجع	**102**
المطلب الاول: دور التقنيات الحديثة	**102**
المطلب الثاني : الأزمات السياحية	**102**
المطلب الثالث : طرق التعامل مع الأزمات	**104**
المطلب الرابع : الخطة النموذجية لتأمين الفنادق أو المنتجعات السياحية	**106**
الخـــاتمة	**108**
نتائج الدراسة	**109**
التوصيات	**111**
الفهارس	**112**
فهرس الآيات القرآنية الكريمة	**113**
فهرس الأحاديث الشريفة	**114**

المصادر والمراجع	115
المـــلاحق	119
قرار إجتماع الخبراء حول سلامة وأمن السايح	120
وثيقة المدونة العالمية لآداب السياحة	122
لائحة شرطة السياحة والتراث القومي	127
فهرس الموضوعات	136