



جامعة المنصورة  
كلية السياحة و الفنادق

**واقع نظم المعلومات التسويقية في الفنادق المصرية  
وأثرها علي الإستراتيجيات التنافسية**  
(دراسة ميدانية علي فنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى)  
مستخلص من رسالة علمية

إعداد

أ/ رفاء سمير أحمد عبد العال

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

أ.د/ محمد هانى بهى الدين موسى

الاستاذ بقسم الدراسات الفندقية بكلية

السياحة والفنادق - جامعة حلوان

أ.د/ محمد عبدالفتاح زهري

الاستاذ بقسم الارشاد الفندقية - كلية

السياحة والفنادق - جامعة المنصورة



**The Reality of Marketing Information Systems in Egyptian hotels and Their Impact on competitive strategies**  
*(A field study on five-star hotels in Greater Cairo)*

*Extract from a scientific thesis*

**Abstract**

The study aims to know the general strategies that guide the hotel establishment in the long term, which draw the broad lines for the goals of hotel establishment. These strategies are identified and selected according to the information obtained from marketing information systems, as well as knowing The reality of marketing information systems in Egyptian hotels and their impact on competitive strategies. to achieve the aim of the study, a questionnaire was designed and distributed to a random sample of workers in five-star hotels in Greater Cairo, and according to Robert Mason's equation, the size of the study sample was 405 items, and after excluding 20 incomplete forms with data that were not valid for analyse, the total number of valid forms was 385 items. . A number of statistical tools were used to analyse the field questionnaire using the statistical analysis program SPSS, V.24, which is the percentage to measure the repetition rate of the study sample's responses for each paragraph of the questionnaire, the arithmetic mean to measure the average of the study sample's responses to each paragraph of the questionnaire, and the standard deviation to measure the extent of The dispersion or homogeneity of the study sample's responses to each paragraph of the questionnaire, the relative weight to measure the relative importance of the study sample's responses, Cronbach's alpha coefficient to measure the level of stability of the questionnaire items, the multiple linear regression model to choose the validity of the hypothesis.

- One of the most important results of the study is that there is a clear importance to the marketing information system and the elements of competitive strategies, as well as the

existence of a statistically significant correlation between marketing information systems and competitive strategies.

**Keywords:** marketing information systems - strategies - competitive strategies - Greater Cairo hotels.

## الملخص

تهدف الدراسة الحالية إلي التعرف كيفية ادارة الكوارث والأخطار الفندقية بإستخدام الاساليب الامنية الحديثة علي عينة من فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ وذلك من خلال معرفة مدي توافر آليات متبعه لمواجهة الكوارث والأخطار بالمنشآت الفندقية، ومدي توافر خطط وأجهزة أمنية حديثة مستخدمة ومدي توافر مهارات أداء قوى بشرية لمسؤلى الامن الداخلى فى الفنادق.

ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم إستمارة الاستقصاء وتم توزيعها علي عينة من فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ. حيث تم توزيع عدد ٣٢٠ إستمارة إستبيان بواقع (١٦٠) إستمارة فى الوردية الصباحية و(١٦٠) استمارة فى الوردية المسائية، بواقع (٤٠) استمارة لكل فندق)، وكانت عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل الأحصائي عدد (٣٠٥) بنسبة ٩٥.٣١%. وتوصلت النتائج إلي إدراك أفراد الأمن بالفنادق محل الدراسة بشكل جيد بتطبيقات إستخدام مختلف الأجهزة والمعدات والخطط الأمنية بمختلف الأقسام فى المنشآت الفندقية، وقصور الى حد ما فى معرفه أفراد الأمن بالفنادق محل الدراسة بالأخطار وتطبيقاتها بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية وخاصة فيما يتعلق بمعرفتهم

بتطبيقات مواجهة أخطار مختلف الأجهزة و أاثاث الفندق. وقد أوصت الدراسة إلي التوجية بإقامة العديد من ندوات التوعية بصفة دورية بالإشتراك مع الجهات ذات الاختصاص وخاصة تعزيز ثقافة الحد من الكوارث والأخطار الفندقية والتخفيف منها والتأهب لها والتصدي والإنقاذ بالإضافة إلى تأهيل جميع العاملين في الفنادق والمنتجعات السياحية نفسياً ومهنياً لإدارة الكوارث والأخطار الفندقية وغرس ثقافة الاحساس بالخطر لدى العاملين والأستعداد والقابلية لتحمل الظروف لمواجهتها.  
**الكلمات المفتاحية:** إدارة الكوارث - إدارة المخاطر.

## Abstract

The current study aims to identify how to manage disasters and hotel risks using modern security methods on a sample of five-star hotels in Sharm El-Sheikh, by knowing the availability of mechanisms used to confront disasters and risks in hotel facilities, the availability of modern security plans and devices used, and the availability of human-power performance skills. For internal security officials in hotels.

To achieve this goal, a survey form was designed and used on a sample of five-star hotels in Sharm El-Sheikh. Where ٣٢٠ questionnaires were distributed, of which (١٦٠) in the morning shift and (١٦٠) in the evening shift, at (٤٠) forms for each hotel, and the number of valid forms for statistical analysis was (٣٠٥) at a rate of %٩٥.٣١. The security

personnel in the hotels under study are well aware of the applications of using various devices, equipment and security plans in various departments in the hotel establishments, and somewhat shortcomings in the knowledge of the security personnel in the hotels under study about the dangers and their applications in various departments in the hotel establishments, especially with regard to their knowledge of the applications of facing the dangers of various devices and the hotel furniture. The study recommended the establishment of several awareness seminars on a regular basis, in partnership with the competent authorities, especially the promotion of the culture of disaster reduction and hotel hazards, mitigation, preparedness for them, response and rescue, in addition to rehabilitating all workers in hotels and tourist resorts psychologically and professionally to manage disasters and hotel hazards and instilling a culture of a sense of danger. The workers have the willingness and ability to bear the circumstances to face them.

**Keywords:** Disaster Management - Risk Management.

#### مقدمة

تعتبر السياحة بصفة عامة والفنادق بصفة خاصة كأي نشاط من أنشطة الحياة، تتعرض لمخاطر وأزمات تختلف بشدتها وأسبابها ونتائجها مما يؤثر في عائداتها على كافة المستويات عالمياً وإقليمياً كما ان السياحة تنسم بالحساسية والتأثر بالمخاطر

الخارجية والازمات التي يتعرض لها عناصر الطلب أو العرض السياحي للدولة، مما يعني أنه على المنشآه الفندقية ان تواجه مخاطر وآزمات سياسية واجتماعية واقتصادية وبيئية معقدة بالإضافة الى سعيها الدائم الى خدمة العملاء واشباع رغباتهم وتحقيق الربحية في توقيت واحد (شبر، ٢٠٠٧). وهذا يتطلب من المنظمات الفندقية المختلفة ان تضع خطة متكاملة لأدارة هذه الكوارث والمخاطر والازمات وان تعمل جاهدة على أن تجد الحلول المناسبة للتخفيف من حدة أثارها بعد دراسة أسبابها ونتائجها ووضع البدائل المناسبة لأحتواء ما تركته هذه المخاطر من مشكلات اجتماعية وبيئية واقتصادية، ولأن السائح هو المحور الذي تدور حوله العملية السياحية ولأنه يبحث بالأساس عن الامن والطمأنينة اضافة الى بحثه عن المتعة والراحة واذا أفنقد عامل عدم الاستقرار السياسي أو الامني أو الاقتصادي وحتى الصحي تبرز مشكلة عدم الثقة بكل الجهود التي تبذل لجذبه الى المنطقة أو الدولة السياحية (Salin, 2018).

#### أهمية الدراسة

تعتبر إدارة الكوارث والأخطار الفندقية بكفاءه دُعامة أساسية للنشاط الاقتصادي في الحفاظ علي الامن والسلامة للمنشآت الفندقية وبالتالي الحفاظ علي العملاء. وخاصة ان



تلك المفاهيم أصبحت شئ ملموس ومطبق بشكل منهجي في كثير من الدول في شكل خطط وبرامج تطبيقه يمكن الاستعانة بها في العديد من المواقع.

### مشكلة الدراسة

ضعف أداء القوى البشرية وضعف الأستخدام الأمثل للتقنيات و الأجهزة والخطط الأمنية الحديثة المطبقة لمواجهة الكوارث والأخطار الفندقية بفنادق شرم الشيخ.

### أهداف الدراسة

- مدي توافر آليات متبعه لمواجهة الكوارث بالمنشات الفندقية.
- مدي توافر آليات متبعه لمواجهة الأخطار بالمنشات الفندقية.
- مدي توافر أجهزة أمنية حديثة مستخدمة.
- مدي توافر خطط أمنية حديثة مستخدمة.
- مدي توافر مهارات أداء قوى بشرية لمسؤلى الامن الداخلى فى الفنادق

## الدراسات المرجعية

١. إدارة الكوارث: أهدافها، مبادئها، مخاطرها، و مراحل

إدارتها

إدارة الكوارث "هي مجموعة النشاطات والاستعدادات اللازمة للتعامل مع الكوارث حسب طبيعتها بهدف الحد من آثارها السلبية والتقليل بقدر الإمكان من الخسائر الناجمة عنها ودرء أي أزمات قد تخلفها" (صلاح، ٢٠١١). كما عرفها ( Biswal, 2014 ) علي أنها نشاط هادف يقوم به المجتمع لتفهم طبيعة المخاطر لكي يحدد ما ينبغي عمله إزائها وإتخاذ التدابير للتحكم في مواجهة الكوارث وتخفيض حدتها وآثارها. ويتصل هذا النشاط بعاملين هما: الإدراك والتحكم فالإدراك يعتمد علي الإلمام بالمعلومات لتفهم حجم الخطر وتحديد وسائل المواجهة وتقنين المواقف، أما التحكم فيتصل بتصميم وتنفيذ التدابير الهادفة لدرء أو تخفيف آثار الكارثة.

### أهداف إدارة الكوارث

- توفير القدرة العلمية على استقراء وتنبؤ مصادر التهديد الواقعة والمحتملة والاستغلال الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة للحد من آثار الكارثة.

- تحقيق درجة إستجابة سريعة وفعالة للأحداث الناتجة عن حدوث الكارثة وتخفيف الآثار الناتجة عنها.
- سرعة إعادة التوازن البيئي إلى حالته الطبيعية في المناطق المنكوبة (صلاح، ٢٠١٠).

#### مبادئ إدارة الكوارث

- مبدأ التخصص وتقسيم العمل حيث يؤدي إلى تحقيق كفاءة الأداء.
- مبدأ السلطة والمسؤولية، التي يجب أن تمارس من خلال المركز أو الموقع الوظيفي، وقوة الشخصية التي تقوم على الخبرة، والذكاء والمظهر وذلك بقدر متساوي ومتوازي مع المسؤولية.
- مبدأ الثواب والعقاب، حيث أن احترام أي نظام يجب أن يكون مقرونا بالجزاء الرادع لمن يخالفه، والمكافأة المجزية لمن يحترمه (Lai.Samad, 2011).
- مبدأ وحدة الأمر، والا حدث التضارب الذي يشيع الاضطراب والفوضى.

- مبدأ إخضاع المصلحة الفردية للمصلحة العامة بمعنى الأهداف القومية لها الأولوية والأفضلية على أي أهداف أخرى مهما كانت.
- مبدأ المركزية، بمعنى أن الموقف يقتضي أن يكون هناك جهة مركزية واحدة لها الصلاحية في اتخاذ القرارات.
- مبدأ التسلسل الهرمي، وتدرج السلطات، و يراعى هنا أنه كلما كانت خطة السلطة أسرع في توصيل التوجيهات، والحصول على المعلومات كلما كانت الإدارة أكثر كفاءة.
- مبدأ الترتيب، أي وضع كل شيء في مكانه المناسب، سواء كان أجهزة أو افراد أو معدات أو مساعدات، ومن شأن ذلك أن يؤدي في النهاية إلى حسن الأداء وكفاءة العمل (Hossain, 2013).
- مبدأ المساواة في معاملة المتضررين وألا يكون للوساطة أي اعتبار، فيجب أن يحصل كل فرد

متضرر من الكارثة على حقه في الإيواء والإعاشة والغذاء بنفس القدر الذي يحصل عليه غيره ومنع المستغلين للمواقف من انتهاز الفرصة.

● مبدأ الاستقرار في العمل لأن هذا النوع من الإدارة بالذات لا بد أن يستقر أفرادها في عمله بهدف زيادة الخبرة والممارسة.

● مبدأ المبادرة والابتكار، لأن هذا النوع من الإدارة بالذات لا بد أن يتميز بابتكار أساليب جديدة متطورة، تقوم على الفكر البناء.

● مبدأ روح الفريق إذ ليس في صالح إدارة الكارثة أن يسودها إلا روح الفريق الواحد، والجدير بالذكر هنا أن الاتصالات الشفهية تعتبر إحدى الوسائل التي تحقق روح الألفة والتعاون وتسهل العمل الجماعي

مراحل إدارة واستراتيجيه مواجهة الكوارث  
أثناء حالة الكارثة، وهي فترة الساعات الإثنتين وسبعين الأولى التي تلي وقوع الحدث، ينبغي اتخاذ مختلف تدابير الاستجابة الطارئة الكفيلة بإنقاذ الناس والتراث، كما ينبغي أن يكون

القائمون على الموقع قد تدربوا على تنفيذ هذه الإجراءات خلال مرحلة الاستعداد للحالات الطارئة. وتشمل النشاطات التي يتم اتخاذها بعد حصول الكارثة تقييم الأضرار والخسائر ومعالجة العناصر التي تضررت في ممتلكات التراث من خلال إجراء تدخلات تتضمن عمليات التصليح والترميم وإعادة التهيئة. وجدير بالملاحظة أن إدارة مخاطر الكوارث. تقتضي التأهب والاستعداد للقيام بالإجراءات اللازمة لكل من مراحل الكارثة؛ قبل وأثناء وبعد حصولها (biswal, 2014). نظراً للآثار التدميرية عن الكوارث فإنه من الضروري أن تقوم المؤسسات المختلفة بتخطيط برامج الاستعدادات والترتيبات اللازمة لمواجهة الكوارث والتخفيف من آثارها قدر الإمكان، وتتفاوت طبيعة الاستراتيجيات ومضمونها بحسب :

- نوع الخط أو الكارثة التي يتعرض لها.
- توافر الموارد البشرية وغير البشرية.
- قوة المنظمة .

أهداف استراتيجيات تقليل اخطار الكوارث:

١. تقليل حدوث الكوارث التي يمكن تلافيها وتقليل تأثير تلك

الكوارث التي لا يمكن تلافيها.

٢. تلافى احتمال زيادة فقر الأسر الفقيرة التي تفقد أصولها

وممتلكاتها وسبل معيشتها.

٣. تلافى أو تقليل خط عملية التنمية الاقتصادية

والاجتماعية.

٤. التوازن في تخصيص خطر انقطاع عملية التنمية

الاقتصادية والاجتماعية (Sawalha, et.al 2014).

ولكي تكون الاستراتيجيات فعالة وتحقق الاهداف السابق ذكرها،

فلا بد أن يكون لها نهجاً من مرحلتين:

١. الاجراءات قصيرة الاجل

➤ الانذار المبكر والتنبؤ بالكوارث: هو نظام لإعطاء

معلومات مسبقة حول احتمال حدوث كارثة متوقعة، وهو

عنصر لا غني عنه في أي استراتيجية للتخفيف من

الكوارث وإداراتها. وهذا النظام مفيد في لفت أنظار

صناع السياسات وإثارة الوعي العام والتأهب لتلافى

الكوارث أو تخفيف تأثيراتها.

➤ تقدير الأخطار: ويشمل معلومات كمية ووعية تفصيلية،

مع فهم لأخطار الكارثة، أي إنعكاساتها الطبيعية

والاجتماعية والاقتصادية والبيئية، والآثار التي قد تتجم عنها، ويشمل ذلك الاستخدام المستمر للمعلومات لتحديد احتمال حدوث بعض الحوادث ومدى جسامه نتائجها المحتملة.

➤ برنامج التأهب لمواجهة الكوارث: هو برنامج التأهب لمواصلة الكارثة، والذي يحدد الاجراءات التي ستتخذ، والمسئوليات والترتيبات المؤسسية، وكذلك الموارد والسياسات والاجراءات التي ينبغي تجهيزها، وتشغيلها عند حدوث الكارثة. وينطوي ذلك علي إدارة إمدادات كافية لحالة الطوارئ في مواقع إستراتيجية، والإبقاء علي آليات طارئة للتمويل، وخطه اللوجيستيات التي قد يحتاجها الأمر (Roberg,2013).

## ٢. الإجراءات طويلة الأمد

علي المدى البعيد، نجد أن إستراتيجيات التنمية التي تتطوي علي خطط للحد من الكوارث وتدابير لتخفيف آثارها، هي أكثر الطرق نجاحاً للحد من التعرض للكوارث علي المستويين المحلي والدولي، فإدماج استراتيجيات الحد من أخطار الكوارث في



خطط التنمية، يكفل بذل الجهود لتخفيف وطأة الكوارث بصورة مستمرة، وبالتالي الحد من أي إنقطاع متحمل لجهود التنمية بسبب تكرار الكوارث. ولاشك أن إجراءات التخفيف من الكوارث تتفاوت بحسب نوع الكارثة، وتكوين فريق الأزمات وإعداده ومراحل عمله (Salin, 2018).

## ٢. إدارة الأخطار

هي الخسارة المحتملة والمحتسبة وفق الاسس الاحصائية ونظرية الاحتمالات . وأن الخطر ليس قيمة ثابتة , فقد تتفاوت قيمة الخطر نفسه من حالة لاخرى ( Bharwani & Mathews, 2012 ) .

## أهداف إدارة الأخطار

### الإهداف التي تسبق تحقق الأخطار

تقديرات اقتصادية : حيث يعني أن المنشأة يجب أن تعد التقديرات للخسائر المحتملة بطريقة اقتصادية ممكنة، وهذا يتضمن تحليل لمصروفات وتكاليف برنامج الأمان ، اقساط التأمين ، التكاليف المرتبطة بالاساليب المختلفة لمواجهة الخسائر ،بمعنى تهدف إدارة الخطر إلى تخفيض تكاليف مواجهة الخطر إلى ادنى حد ممكن (Leonard, 2002).

تقديرات القلق ودرجة الأخطار : حيث أن الوحدات المعرضة للخسارة يمكن أن تسبب قلق كبير أو خوف لمدير المخاطر ، فمثلا الخوف من قضية كبيرة ومركزة من سوء المنتجات يمكن أن تسبب خوف كبير لمدير المخاطر ، ومدير المخاطر يحاول أن يخفض هذا القلق والخوف المرتبط بالوحدات المعرضة للخسارة ، وهذا هدف أكثر تعقيدا .

الوفاء بأي إلتزام قانوني : يعني هذا الهدف أن المنشأة يجب أن تفي بالمتطلبات المفروضة من قبل الجهات الخارجية ، مثل المتطلبات الحكومية التي تتطلب المنشأة بتوافر وسائل الأمان لحماية العاملين من المخاطر (Waikar, et.al, 2017).

#### الإهداف التي تلي تحقق الأخطار

- بقاء المنشأة : أن الهدف الأول الأكثر اهمية الذي يأتي الخسارة هو بقاء المنشأة . والبقاء يعني أنه يعد حدوث الخسارة ، يمكن للمنشأة أن تستأنف على الاقل عمليات جزئية خلال مدة زمنية معقولة إذا ارادت الاستمرار ، حيث تستهدف إدارة المخاطر إلى وضع حد اقصى للتكاليف التي يتعرض لها المشروع والتي تهدد بقاءه إذا ازدادت عن ذلك (زيدان، ٢٠١٣).

- استمرارية العمليات : في بعض المنشآت فإن القدرة على ممارسة العمل بعد تحقق خسارة شديدة يعتبر من اهم الاهداف حيث تفقد المنشأة جزء من عملائها ومورديها وتقل قدرتها التنافسية بمعنى ضمان استئناف المنشأة لعملياتها بكامل طاقتها الانتاجية بعد تحقق الحادث ، حيث تكون مدة توقف قصيرة جدا (Alvarez, et.al, 2020)
- استقرار العوائد : أن كل منشأة ترغب في الاحتفاظ بأرباحها بعد تحقق الخسارة ويتم الحافظ على مستويات دخول مستقرة من خلال تحجيم الانخفاض في التدفقات النقدية أو الدخول بسبب تحقق المخاطر عند حدود مقبولة ، وهذا الهدف مرتبط كلياً تماماً بهدف استمرارية العمليات (Germain, 2016).
- الاستمرار في النمو : المنشأة يمكنها الاستمرار في النمو من خلال تطوير المنتجات الجديدة والاسواق أو عن طريق الاستحواذ والاندماج . ويمكن ضمان النمو المستمر للمنشأة

من خلال ضمان مصادر توريد احتياجات المنشأة في حالة تعرضها للحادث.

- المسؤولية الاجتماعية : يمكن القيام بالالتزامات الاجتماعية واثبات الأنتماء عن طريق تخفيض هذه الخسائر على الافراد الاخرين والمجتمع حيث أن الخسائر الجسمية يكون اثار عكسية(سيئة) على العاملين والمستهلكين والموردين والدائنين ودافعي الضرائب والمجتمع ككل بصفة عامة ( Fourie, et.al, 2020).

#### خصائص الأخطار

- عدم التأكد او الإحتمالية: من أهم صفات الخطر كونه إحتمالياً بمعنى أنه غير مؤكد الوقوع وغير مستحيل الوقوع.
- نتيجة حادث مفاجئ: ويعرف الحادث بأنه " التحقق المادي لإحدى الظواهر الطبيعية أو العامة والذي يترتب عليه خسارة في الدخل أو الثروة " ويقصد بالحادث المفاجي أن يكون غير متعمداً ولا إرادي.

- يترتب على تحققه خسارة مالية: ويقصد بالخسارة المالية النقص الكلي أو الجزئي في الدخل أو الثروة بسبب وقوع حادث (جاد الرب، ٢٠١٢).

### أنواع الأخطار

هناك تقسيمات مختلفة لأنواع المخاطر التي تتعرض لها المؤسسات وشركات الاعمال التي تؤثر بشكل أو بآخر على تحقيق أهدافها ومسار أعمالها وتعرضها الى مشاكل وخسائر نوعية وكمية متعددة كل حسب طبيعة كل مؤسسة. فالبعض يقسم المخاطر على اساس القدرة على التنبؤ بها أو صعوبة التنبؤ والتكهن بحدوثها. وهناك تقسيم المخاطر على اساس البيئة المختلفة كأن تكون مخاطر سياسية أو مخاطر اقتصادية ومخاطر قانونية ومخاطر اجتماعية وأخرى إدارية وإعلامية وثقافية ... الخ (الراوي، ٢٠١١).

**الأخطار الديناميكية:** أخطار طبيعية كالزلازل والبراكين، والاعاصير والفيضانات، أخطار تكنولوجية: مثل ماس كهربائي، انفجار، عطب وعطل الماكينات والاجهزة وغيرها، أخطار شخصية مثل الخسائر البدنية، الوفاة، اصابات العمل، الامراض،

الأخطار الاجتماعية مثل السرقة والسطو والغش والاحتيال  
والإهمال.. الخ

تصنيف الأخطار حسب إحتمالية حدوثها (مالية- أعطال فنية-  
الحرائق- الكوارث الطبيعية- معرفية- صحية- اخطار قانونية-  
توعوية/ إعلامية).

تصنيف الأخطار حسب نتائجها (الأخطار المعنوية (الغير  
اقتصادية- الأخطار الاقتصادية- الأخطار الشخصية  
(المضاربة).

تصنيف المخاطر حسب مسبباتها (المخاطر العامة (الأساسية)-  
المخاطر الخاصة).

تصنيف الأخطار حسب الشيء الواقع عليه الخطر (الأخطار  
الشخصية- الأخطار الملكية- اخطار المسؤولية (أو الالتزام) -  
الأخطار الناشئة عن فشل الآخرين).

وسوف نتطرق الي المشكلات التي يتعرض لها السائح وهى  
تتمثل (kim, et. Al 2013)

- سرقات الامتعة في الفنادق حيث ذكر - ٦٤,٧ % من  
شملتهم الدراسة انهم تعرضوا للسرقة في أماكن أقامتهم  
على الاقل مرة واحدة أثناء سفرهم بغرض العمل.

- السرقة في المطارات حيث ذكر - ٣٧,٣ % من العينة ان المسافرين من العاملين قد تعرضوا للسرقة أو عمليات النصب في المطار.
- التسمم الغذائي حيث ذكر - ٤٣,١ % من المسافرين لغرض العمل قد مرضوا على الأقل مرة واحدة لتناولهم طعام الفنادق.

ومن المخاطر والازمات التي من الممكن ان تتعرض لها صناعة السياحة والفنادق (Gibbs, et. al 2015):

- الحرائق والفيضانات والاعاصير والزلازل.
- الكوارث الصناعية، تسرب الغاز أو التلوث الكيميائي.
- جرائم القتل والأغتصاب والجرائم التي ترتكب ضد النزلاء أو السياح أو العاملين على حد سواء.
- التلوث البكتيري أو الجرثومي للغذاء.
- الحروب والحوادث الارهابية والاتلاف المتعمد.
- مخاطر الاعلام وتدهور وتشويه سمعة البلد أو المنظمة السياحية.

ولأن النظام السياحي جزء من نظام كبير يؤثر ويتأثر به مباشرة أو بشكل غير مباشر لذلك نرى أن كثير من القضايا الرئيسية

التي تشغل بال وأهتمام النظام العالمي وعلى كافة المستويات السياسية والاقتصادية والعلمية يتأثر بها النظام السياحي والذي يتطلب مواجهة المخاطر والازمات التي تفرزها كل قضية من هذه القضايا وأهمها

- ✓ قضايا مخاطر البيئة واختلال التوازن البيئي.
- ✓ قضايا الفروق بين الدول المتقدمة والدول النامية وخاصة في مجال الانتاج والتكنولوجيا.
- ✓ قضايا الاستثمار الاجنبي وفق شروط مجحفة بحق الدول النامية.
- ✓ قضايا التنمية الشاملة والتنمية المستدامة.
- ✓ قضايا المنافسة ومفهوم الجودة الشاملة.
- ✓ قضايا الصراعات الاقليمية وكيفية أنائها.
- ✓ قضايا الصراعات العرقية والدينية.
- ✓ قضايا الارهاب والتطرف.
- ✓ الحروب.



✓ مخاطر انتشار الاوبئة والامراض وآثارها على مستوى الصحة العامة والتي تهدد الافراد والمؤسسات والدول (عجلان، ٢٠١٦).

الاساليب والتقنيات الحديثة في تأمين الفنادق 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:

- استخدام أجهزة الكشف عن المعادن على كافة المداخل والمنافذ بالفنادق والمنتجعات السياحية.
- استخدام المكتشفات اليدوية في تفتيش المترددين على الفنادق والمنتجعات.
- استخدام الدوائر التلفزيونية المغلقة لمتابعة الفندق والمنتجعات " الممرات والمصاعد والدرج".
- استخدام أجهزة X.RAY للكشف عن الحقائق قبل دخولها.

- الاستعانة ببوابات "سدادات" إلكترونية بالمدخل الخارجي للمنشآت لمتابعة حركة دخول السيارات من وإلى الفندق أو المجتمع.
- استخدام أجهزة متطورة للكشف عن المتفجرات والمخدرات بالسيارات بجانب استخدام الكلاب البوليسية في ذات الغرض.
- استخدام الأجهزة اللاسلكية للربط بين كافة الخدمات المعنية بالفندق أو المنتجع، وبين غرفة العمليات الرئيسية للإدارة لسرعة تلقي البلاغات والتصرف.
- استخدام أجهزة الإغاثة بالعائمات وربطها مع أجهزة المسطحات المائية لسرعة التحرك واغاثة العوائم النيلية في حالة حدوث أي حادث (عثمان، ٢٠١٦).

#### منهجية الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلي التعرف كيفية ادارة الكوارث والأخطار الفندقية باستخدام الاساليب الامنية الحديثة علي عينة من فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ. ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي أحد مناهج البحث العلمي

حيث ركز على وصف الظاهرة قيد الدراسة وتوصيفها، واعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات هما:

#### ١- البيانات الثانوية

قام الباحث بمراجعة الكتب والدوريات والرسائل والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة.

#### ٢- البيانات الأولية

وذلك من خلال:

استمارة استقصاء تم توزيعها على مسؤولى الامن الداخلى بالفنادق لدراسة مفردات البحث وتجميع المعلومات اللازمة بالفنادق عينة الدراسة للتعرف كيفية إدارة الكوارث والأخطار بإستخدام الأساليب الأمنية الحديثة بالفنادق عينة الدراسة .

#### مجتمع الدراسة

تمثل عينة مجتمع الدراسة عدد (٨ فنادق) من واقع (١٤ فندق) فئة الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ حيث تم توزيع عدد ٣٢٠ استمارة استبيان بواقع ( ١٦٠ ) استماره فى الوردية الصباحيه و ( ١٦٠ ) استمارة فى الوردية المسائيه وهذه الفنادق هى :

- Hyatt Regency

- Four Season

- Movenpick
- Steingeberger
- Stella Sharm
- Laguna vista
- Diamond
- Tropitel Naama bay

#### حدود الدراسة

جاءت حدود الدراسة متسقةً على النحو التالي:  
الحدود المكانية : تم إجراء الدراسة الميدانية على بعض فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ والبالغ عددها ثمانية فنادق.  
الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة الميدانية خلال الفترة من يناير ٢٠٢٢ إلى ابريل ٢٠٢٢.

#### الطرق الإحصائية المستخدمة في جمع البيانات

تمثلت طرق جمع البيانات (Saunders et al 2000.Finnet al 2009) في شكل استمارة استقصاء تم توزيعها على مسؤولي الامن بالفنادق باستخدام برنامج SPSS الاحصائي حيث تم استخدام :  
- الانحرافات المعياريه .

- التكراريات .

- المتوسط الحسابي ( Field2013،Devellis2011 )

### تحليل البيانات

تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال إستمارة البيانات ، حيث إستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق تماما - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق تماما)، ومعرفة نسب توافر كل محور من محاور استمارة الملاحظ الشخصية بالفنادق عينة الدراسة والمتوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات الأستمارة.

### النتائج والمناقشة

تهدف الدراسة الحالية إلي التعرف علي كيفية ادارة الكوارث والأخطار الفندقية بإستخدام الاساليب الأمنية الحديثة علي عينة من فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ.

تم تصميم استمارة الاستقصاء وفق أهداف الدراسة وقد إستخدامها في ثماني فندق. تمثل عينة مجتمع الدراسة عدد (٨ فنادق) من واقع (١٤ فندق) فئة الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ حيث تم توزيع عدد ٣٢٠ استمارة استبيان بواقع (١٦٠ استماره في الوردية الصباحيه و(١٦٠) استمارة في الوردية

المسائيه، بواقع (٤٠ استمارة لكل فندق)، وكانت عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الأحصائي عدد (٣٠٥) بنسبة ٩٥.٣١% .

#### جدول رقم (١) مقياس الأجابه علي الفقرات

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

وقد تم حساب طول خلايا المقياس الخماسي المستخدم في محاور الدراسة علي النحو التالي:

$$\text{حساب المدي} = 5 / (1 - 5) = 0.80$$

○ من ١ إلي ١.٨٠ يمثل غير موافق بشدة.

○ من ١.٨١ إلي ٢.٦٠ يمثل غير موافق.

○ من ٢.٦١ إلي ٣.٤٠ يمثل محايد.

○ من ٣.٤١ إلي ٤.٢٠ يمثل موافق.

○ من ٤.٢١ إلي ٥ يمثل موافق بشدة.

فيما يلي عرض تفصيلي لنتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها :

١. توجهات أفراد عينة الدراسة نحو مهددات الامن الداخلى و الخارجى و ادارة الكوارث و تطبيقاتها فى المنشآت الفندقية بالفنادق محل الدراسة

يتضح من التحليل الإحصائي وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية بين آراء افراد عينة الدراسة بالفنادق محل الدراسة حول مدى معرفتهم بمهددات الأمن الداخلى و الخارجى و ادارة الكوارث و تطبيقاتها فى المنشآت الفندقية حيث جاءت جميع قيم كإ معنوية لصالح موافقتهم و معرفتهم بمهددات الأمن الداخلى و الخارجى و ادارة الكوارث و تطبيقاتها فى المنشآت الفندقية ، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

جدول رقم ( ٢ ) توجهات أفراد عينة الدراسة من أفراد الأمن  
نحو بُعد : مهندات الأمن الداخلي و الخارجي و ادارة الكوارث و  
تطبيقاتها في المنشآت الفندقية

العنصر	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	معامل الاحراف	مستوي المعنوية
اولا : برجاء تحديد معرفتك بمهندات الأمن الداخلي و الخارجي و ادارة الكوارث و تطبيقاتها في المنشآت الفندقية								
١. لديك معرفة بمهندات الأمن الداخلي (سياسي - اقتصادي - شائعات)	٦٩	١٣٦	٨٤	١٩	٠	3.84	0.830	٠.٠٠٠
	%	٤٤.٦	٢٧.٥	٥.٢	٠			
٢. لديك معرفة بمهندات الأمن الخارجي (جريمه - ارهاب - مخدرات)	٥٩	٢٠٧	٣٩	٠	٠	٤.١	0.563	٠.٠٠٠
	%	٦٧.٩	١٢.٨	٠	٠			



٠.٠٠٠٠	0.677	3.06	٠	٦٠	١٦٤	٨١	٠	ت	٣. لديك معرفة
			٠	١٩.٧	٥٣.٨	٢٦.٦	٠	%	بعناصر الكارثة (صدمه - احداث متتابعه - تهديد حياه)
٠.٠٠٠٥	0.854	2.89	٠	١٢٨	٨٠	٩٧	٠	ت	٤. لديك معرفة
			٠	٤٢.٠	٢٦.٢	٣١.٨	٠	%	بمراحل الكارثة (ما قبل وقوع الكارثة - اجتياح الكارثة - انتهاء الكارثة)
٠.٠٠٠٠	0.736	3.01	٠	٨٠	١٤٠	٨٥	٠	ت	٥. لديك معرفة
			٠	٢٦.٢	٤٥.٩	٢٧.٩	٠	%	بانواع الكوارث الطبيعيه و كفييه مواجهتها (فياضانات - سيول

									- اعاصير - زلازل)
			٠	٩	١١١	١٨٥	٠	ت	٦. لديك معرفة بانواع الكوارث البشرية و كفييه مواجهتها (حروب - ارهاب - تخريب - حرائق)
٠.٠٠٠٠	0.551	3.57	٠	٣.٠	٣٦.٤	٦٠.٧	٠	%	
			٠	٠	٠	٣.٥	٠	ت	٧. تطبق القائمه المعتمده من ادارة الفندق بمواجهة الكوارث (التعامل مع اجهزة الانذار - مخارج الطوارئ- اسعافات اوليه - أجهزة
a.	0	4	٠	٠	٠	١٠٠٠٠	٠	%	

									اطفاء - تعليمات (الخ)
								3.49	المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور

يتضح من الجدول رقم (٢) وجود تفاوت في آراء افراد الأمن عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى معرفة بمهددات الأمن الداخلي و الخارجى و ادارة الكوارث و تطبيقاتها فى المنشآت الفندقية محل الدراسة وفقاً لدرجة الموافقة عليها، والتي تمثل ترتيبها وفقاً للمتوسط الحسابي كالتالي:

- لديك معرفة بمهددات الأمن الخارجى (جريمه - ارهاب مخدرات) بمتوسط حسابي (٤.٠٦).
- تطبق القائمه المعتمده من ادارة الفندق بمواجهة الكوارث (التعامل مع اجهزة الانذار - مخارج الطوارئ- اسعافات اوليه - أجهزة اطفاء - تعليمات الخ) بمتوسط حسابي (٤.٠).
- لديك معرفة بمهددات الأمن الداخلى (سياسى - اقتصادى - شائعات) بمتوسط حسابي (٣.٨٤).

- لديك معرفة بأنواع الكوارث البشرية و كيفية مواجهتها  
(حروب - ارهاب - تخريب - حرائق) بمتوسط حسابي  
(٣.٥٧).

وتعكس المتوسطات الحسابية السابقة إدراك أفراد الأمن بالفنادق محل الدراسة لمهددات الأمن الداخلي والخارجي وادارة الكوارث وتطبيقاتها في المنشآت الفندقية ويرجع ذلك الي مستوى الوعي المتوفر لدى أفراد الأمن بمهددات الأمن الخارجى (جريمه - ارهاب - مخدرات)، بالإضافة الي تطبيق القائمه المعتمده من ادارة الفندق بمواجهة الكوارث بالتعامل مع اجهزة الانذار ومخارج الطوارئ والأسعافات الأولية وأجهزة الاطفاء والتعليمات، ومعرفة أفراد الأمن بمهددات الأمن الداخلى السياسية والاقتصادية والشائعات ومعرفة بأنواع الكوارث البشرية وكيفية مواجهتها (حروب - ارهاب - تخريب - حرائق) .

كما جاءت المتوسطات الحسابية بشكل محايد، والتي تمثل ترتيبها وفقاً للمتوسط الحسابي كالتالي:

- لديك معرفة بعناصر الكارثة (صدمه - احداث متتابعه - تهديد حياه) بمتوسط حسابي (٣.٠٦).

- لديك معرفة بأنواع الكوارث الطبيعية و كيفية مواجهتها (فيضانات - سيول - اعاصير - زلازل) بمتوسط حسابي (٣.٠١).
- لديك معرفة بمراحل الكارثة (ما قبل وقوع الكارثة - اجتياح الكارثة - انتهاء الكارثة) بمتوسط حسابي (٢.٨٩).

وتعكس المتوسطات الحسابية السابقة الي قصور الي حد ما في إدراك أفراد الأمن بالفنادق محل الدراسة بشكل محايد لمهددات الأمن الداخلي والخارجي وادارة الكوارث وتطبيقاتها في المنشآت الفندقية ويرجع ذلك الي قلة مستوى الوعي بعناصر الكارثة (صدمه - احداث متتابعه - تهديد حياه) وانواع الكوارث الطبيعيه و كيفية مواجهتها، بالاضافة مراحل الكارثة (ما قبل وقوع الكارثة - اجتياح الكارثة - انتهاء الكارثة).

٢. توجهات أفراد عينة الدراسة نحو الأخطار وتطبيقاتها بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية بالفنادق محل الدراسة :

يتضح من التحليل الإحصائي وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية بين آراء افراد عينة الدراسة بالفنادق محل الدراسة

حول مدي معرفتهم بالأخطار وتطبيقاتها بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية حيث جاءت جميع قيم كاً معنوية لصالح موافقتهم ومعرفتهم بالأخطار وتطبيقاتها بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية ، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

جدول رقم (٣) توجهات أفراد عينة الدراسة من أفراد الأمن نحو بُعد:

الأخطار وتطبيقاتها بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية

العنصر	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	معامل الاحراف	مستوي المعنوية
ثانيا : برجاى تحديد معرفتك بمختلف الأخطار و تطبيقاتها بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية								
١-لديك معرفة بمختلف انواع الأخطار (معنويه - اقتصاديه - شخصيه).	٠	١٢١	١٨٤	٠	٠	٣.٣٩	٠.٤٩٠	٠.٠٠١
	%	٣٩.٧	٦٠.٣	٠	٠			
٢-لديك معرفة بتطبيقات مواجهة الأخطار البشرية (العمديه - تجسس - تسلل -	٠	١٤٨	١٥٧	٠	٠	٣.٤٨	٠.٥٠٠	٠.٠٠٠
	%	٤٨.٨	٥١.٥	٠	٠			

									سرفقات - تخريب - ميكانيكي والكتروني وجزئومي).
			0	0	79	226	0	ت	٣-لديك معرفة بتطبيقات مواجهة الجرائم السياحية التي ترتكب بواسطة السياح(تهريب اثار - سرفقات - التهرب من دفع الخدمات - بلاغات وهميه).
0.00	0.438	3.74	0	0	25.9	74.1	0	%	
			0	70	111	124	0	ت	٤-لديك معرفة بتطبيقات مواجهة الجرائم السياحية التي ترتكب السياح من عنف و
0.000	0.778	3.17	0	23.0	40.7	36.4	0	%	

									عرض و كروت ائتمان).
			0	0	65	240	0	ت	٥-لديك معرفة بتطبيقات مواجهة مختلف الأخطار باماكن التجهيز و التحضير و طهى الطعام .
0.000	0.410	3.78	0	0	21.3	78.7	0	%	
			0	0	262	43	0	ت	٦-لديك معرفة بتطبيقات مواجهة مختلف الأخطار في المطاعم و قاعات الحفلات و خدمة الاغذية و المشروبات بالغرف
0.000	0.385	3.14	0	0	85.9	14.1	0	%	
			0	0	99	206	0	ت	٧-لديك معرفة بتطبيقات
0.000	0.468	3.67	0	0	32.5	67.5	0	%	



									مواجهة اخطار الاشراف الداخلي و المغسله .
			0	45	142	118	0	ت	٨-لديك معرفة بتطبيقات مواجهة اخطار المكاتب الاماميه و الاداريه و الزى الموحد.
0.000	0.691	3.23	0	14.8	46.6	38.7	0	%	
			0	0	60	245	0	ت	٩-لديك معرفة بتطبيقات مواجهة اخطار مختلف الأجهزة و اثاثات الفندق.
0.000	0.398	3.80	0	0	19.7	80.3	0	%	
٣.٤٩			المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور						

يتضح من الجدول رقم (٣) وجود تفاوت في آراء افراد  
الأمن بالفنادق عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى معرفة الأخطار  
وتطبيقاتها بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية محل الدراسة

وفقاً لدرجة الموافقة عليها، والتي تمثل ترتيبها وفقاً للمتوسط الحسابي كالتالي:

- لديك معرفة بتطبيقات مواجهة اخطار مختلف الأجهزة واثاثات الفندق بمتوسط حسابي (٣.٨٠).
- لديك معرفة بتطبيقات مواجهة مختلف الأخطار باماكن التجهيز و التحضير وطهى الطعام بمتوسط حسابي (٣.٧٨).
- لديك معرفة بتطبيقات مواجهة الجرائم السياحيه التى ترتكب بواسطه السياح (تهريب اثار - سرقات - التهرب من دفع الخدمات - بلاغات وهميه) بمتوسط حسابي (٣.٧٤).
- لديك معرفة بتطبيقات مواجهة اخطار الاشراف الداخلى و المغسله بمتوسط حسابي (٣.٦٧).
- لديك معرفة بتطبيقات مواجهة الأخطار البشرية العمديه ( تجسس- تسلل- سرقات - تخريب - ميكانيكى و الكترونى و جرثومى) بمتوسط حسابي (٣.٤٨).

وتعكس المتوسطات الحسابية السابقة إدراك أفراد الأمن بالفنادق محل الدراسة بالأخطار وتطبيقاتها بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية ويرجع ذلك الي مستوى الوعي المتوفر لدى أفراد الأمن وذلك من خلال معرفتهم بتطبيقات مواجهة اخطار مختلف الأجهزة و اثاثات الفندق، بالإضافة إلي تطبيقات مواجهة مختلف الأخطار باماكن التجهيز و التحضير وطهى الطعام، وأيضاً معرفتهم بكيفية مواجهة الجرائم السياحيه التي ترتكب بواسطة السياح (تهريب اثار - سرقات - التهرب من دفع الخدمات - بلاغات وهميه)، كما جاءت النتائج الي معرفة افراد الأمن بتطبيقات مواجهة اخطار الاشراف الداخلى و المغسل، بالإضافة إلي إداركهم بتطبيقات مواجهة الأخطار البشرية العمديه ( تجسس- تسلل- سرقات - تخريب - ميكانيكى و الكترونى و جرثومى) .

كما جاءت النتائج محايدة و وجود قصور إلي حد ما في مدي إدراك افراد الأمن محل الدراسة في بعض فقرات بُعد مختلف الأخطار وتطبيقاتها بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية، وكان ترتيبها وفقاً للمتوسط الحسابي كالتالي:

• لديك معرفة بمختلف انواع الأخطار (معنويه -

اقتصاديه - شخصيه) بمتوسط حسابي (٣.٣٩).

- لديك معرفة بتطبيقات مواجهة اخطار المكاتب الاماميه و الاداريه و الزى الموحد بمتوسط حسابي (٣.٢٣).
- لديك معرفة بتطبيقات مواجهة الجرائم السياحيه التي ترتكب ضد السياح من عنف و تعرض و كروت ائتمان) بمتوسط حسابي (٣.١٧).
- لديك معرفة بتطبيقات مواجهة مختلف الأخطار في المطاعم و قاعات الحفلات و خدمة الاغذيه و المشروبات بالغرف بمتوسط حسابي (٣.١٤).

٣.توجهات أفراد عينة الدراسة نحو الأخطار وتطبيقاتها بمختلف الأقسام في المنشآت الفندقية بالفنادق محل الدراسة :

يتضح من التحليل الإحصائي وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية بين آراء افراد عينة الدراسة بالفنادق محل الدراسة حول مدي معرفتهم بتطبيقات إستخدام مختلف الأجهزة و المعدات و الخطط الأمنية بمختلف الأقسام في المنشآت الفندقية حيث جاءت جميع قيم كا<sup>٢</sup> معنوية لصالح موافقتهم ومعرفتهم بتطبيقات

إستخدام مختلف الأجهزة و المعدات و الخطط الأمنية بمختلف  
 الاقسام فى المنشآت الفندقية ، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:  
 جدول رقم (٤) توجهات أفراد عينة الدراسة من أفراد الأمن نحو بُعد :  
 تطبيقات إستخدام مختلف الأجهزة و المعدات و الخطط الأمنية بمختلف  
 الاقسام فى المنشآت الفندقية

العنصر	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	معامل الانحراف	مستوي المعنوية
ثالثًا : برجاؤ تحديد مدى معرفتك بتطبيقات إستخدام مختلف الأجهزة و المعدات و الخطط الأمنية بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية								
١- لديك معرفة بتطبيقات إستخدام المحسات الفولومترية و كاميرات المراقبة.	ت	0	138	33	0	3.34	0.666	0.001
	%	0	45.2	10.8	0			
٢- لديك معرفة بتطبيقات إستخدام الموانع الخرسانية و أجهزة الارسال و الاستقبال اللاسلكية.	ت	0	206	0	0	3.67	0.468	0.000
	%	0	67.5	0	0			

0.000	0.469	3.38	0	28	132	145	0	ت	٣-لديك معرفة بتطبيقات استخدام مختلف معدات و أجهزة اطفاء الحرائق (اجهزة انذار الى
			0	9.2	43.3	47.5	0	%	- اطفاء تلقائى - اطفاء يدوى - مسحوق كيميائى ).
0.000	0.390	3.81	0	0	57	248	0	ت	٤-لديك معرفة بتطبيقات استخدام بوابات الأمن الإلكترونية
			0	0	18.7	81.3	0	%	الخاصه بالنزلاء و العاملين و الحقائب .
0.000	0.667	3.20	0	43	157	105	0	ت	٥-لديك معرفة بتطبيقات تنفيذ الخطة التنفيذية لمكافحة الحرائق.
			0	14.1	51.5	34.4	0	%	
0.000	0.478	3.65	0	0	104	201	0	ت	٦-لديك معرفة بتطبيقات واجبات مديرى الاقسام المختلفه فى الفندق عند حدوث حريق .
			0	0	34.1	65.9	0	%	
0.000	0.493	3.58	٠	٠	15	٢٠٧	83	ت	٧-لديك معرفة

									بتطبيقات تنفيذ الخطة التنفيذية لعمليات الاخلاء للنزلاء والعاملين بالفندق .
			.	.	4.9	٦٧.٩	27.2	%	
٣.٥١		المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور							

يتضح من الجدول رقم (٤) وجود تفاوت في آراء افراد الأمن بالفنادق عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى معرفتهم بتطبيقات استخدام مختلف الأجهزة والمعدات والخطط الأمنية بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية محل الدراسة وفقاً لدرجة الموافقة عليها، والتي تمثل ترتيبها وفقاً للمتوسط الحسابي كالتالي:

- لديك معرفة بتطبيقات استخدام بوابات الأمن الإلكترونية الخاصه بالنزلاء والعاملين و الحقائب بمتوسط حسابي (٣.٨١).
- لديك معرفة بتطبيقات استخدام الموانع الخرسانيه و أجهزة الارسال و الاستقبال اللاسلكيه بمتوسط حسابي (٣.٦٧).
- لديك معرفة بتطبيقات واجبات مديرى الاقسام المختلفه فى الفندق عند حدوث حريق بمتوسط حسابي (٣.٦٥).

- لديك معرفة بتطبيقات تنفيذ الخطة التنفيذية لعمليات الاخلاء للنزلاء والعاملين بالفندق بمتوسط حسابي (٣.٥٨).

وتعكس المتوسطات الحسابية السابقة إدراك أفراد الأمن بالفنادق محل الدراسة بتطبيقات استخدام مختلف الأجهزة والمعدات والخطط الأمنية بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية ويرجع ذلك الي مستوى الوعي المتوفر لدىهم وذلك من خلال معرفتهم بتطبيقات استخدام بوابات الأمن الإلكترونية الخاصه بالنزلاء والعاملين والحقائب، بالإضافة أيضاً الي ادراكهم الزائد بتطبيقات استخدام الموانع الخرسانية وأجهزة الارسل والاستقبال اللاسلكية، كما لديهم معرفة بتطبيقات واجبات مديرى الاقسام المختلفه فى الفندق عند حدوث حريق، بالإضافة الي معرفة أفراد الأمن بتطبيقات تنفيذ الخطة التنفيذية لعمليات الاخلاء للنزلاء والعاملين بالفندق .

واظهرت النتائج أيضاً وجود ثلاث عناصر محايدة لبُعد تطبيقات استخدام مختلف الأجهزة والمعدات والخطط الأمنية بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية لوجود قصور إلي حد ما، وكان ترتيبهم وفقاً للمتوسط الحسابي كالتالي:



- لديك معرفة بتطبيقات إستخدام مختلف معدات و أجهزة اطفاء الحرائق (اجهزة انذار الى - اطفاء تلقائي - اطفاء يدوي - مسحوق كيميائي ) بمتوسط حسابي (٣.٣٨).
- لديك معرفة بتطبيقات إستخدام المجسات الفولومترية و كاميرات المراقبة بمتوسط حسابي (٣.٣٤).
- لديك معرفة بتطبيقات تنفيذ الخطة التنفيذية لمكافحة الحرائق بمتوسط حسابي (٣.٢٠).

### ملخص نتائج الدراسة

بناءً على نتائج الدراسة الميدانية يتضح لنا:

- أظهرت نتائج الدراسة قصور الى حد ما لأفراد الأمن بالفنادق محل الدراسة لمهددات الأمن الداخلي والخارجي وادارة الكوارث وتطبيقاتها في المنشآت الفندقية ويرجع ذلك الي مستوى الوعي المتوفر لدى أفراد الأمن بمهددات الأمن الخارجى (جريمه - ارهاب - مخدرات)، بالإضافة الي تطبيق القائمه المعتمده من ادارة الفندق بمواجهة الكوارث بالتعامل مع اجهزة الانذار

ومخارج الطوارئ والأسعافات الأولية وأجهزة الاطفاء والتعليمات، ومعرفة أفراد الأمن بمهددات الأمن الداخلي السياسية والاقتصادية والشائعات ومعرفة بأنواع الكوارث البشرية وكيفيه مواجهتها (حروب - ارهاب - تخريب - حرائق) .

■ إتضح من نتائج الدراسة الميدانية قصور الى حد ما في معرفه أفراد الأمن بالفنادق محل الدراسة بالأخطار وتطبيقاتها بمختلف الاقسام فى المنشآت الفندقية وخاصة فيما يتعلق بمعرفتهم بتطبيقات مواجهة اخطار مختلف الأجهزة و اثاثات الفندق، بإضافة إلي تطبيقات مواجهة مختلف الأخطار باماكن التجهيز و التحضير وطهى الطعام، وأيضاً معرفتهم بكيفية مواجهة الجرائم السياحيه التى ترتكب بواسطه السياح (تهريب اثار - سرقات - التهرب من دفع الخدمات - بلاغات وهميه)، و تطبيقات مواجهة اخطار الاشراف الداخلى و المغسل، بالأضافة إلي إداركهم بتطبيقات مواجهة الأخطار البشرية العمديه )

تجسس- تسلل- سرقات - تخريب - ميكانيكى و  
الكترونى و جرثومى) .

- أظهرت نتائج الدراسة إدراك أفراد الأمن بالفنادق محل  
الدراسة بشكل جيد بتطبيقات إستخدام مختلف الأجهزة  
والمعدات والخطط الأمنية بمختلف الاقسام فى المنشآت  
الفندقية ويرجع ذلك الي ارتفاع مستوى الوعي المتوفر  
لديهم وذلك من خلال معرفتهم بتطبيقات إستخدام بوابات  
الأمن الإلكترونية الخاصه بالنزلاء والعاملين والحقائب،  
بالإضافة أيضاً الي ادراكهم الزائد بتطبيقات إستخدام  
الموانع الخرسانيه وأجهزة الارسال والاستقبال اللاسلكية،  
كما لديهم معرفة بتطبيقات وواجبات مديرى الاقسام  
المختلفه فى الفندق عند حدوث حريق، بالإضافة الي  
معرفة أفراد الأمن بتطبيقات تنفيذ الخطة التنفيذية لعمليات  
الاخلاء للنزلاء والعاملين بالفندق
- أظهرت نتائج الدراسة أيضاً قصور إلي حد ما في معرفة  
تطبيقات استخدام المجسات الفولومترية و استخدام

مختلف معدات و أجهزة اطفاء الحرائق من اجهزة انذار  
الى و اطفاء تلقائى و اطفاء يدوى و مسحوق كيميائى.

### التوصيات

إرتكازاً على نتائج البحث الميداني، تم التوصل إلى  
مجموعة من التوصيات والاقتراحات موجهه الى مديرى عموم  
الفنادق و مديرى الامن و مديرى شئون العاملين و التدريب  
كالتالى :

#### مديرى عموم الفنادق

- استحداث قسم جديد للكوارث و الازمات.
- التوجيه باقامه العديد من ندوات التوعيه بصفه دوريه  
بالاشتراك مع الجهات ذات الاختصاص فيما يتعلق  
بالمحاور السابق ذكرها وخاصه تعزيز ثقافه الحد من  
الكوارث و الأخطار الفندقية و التخفيف منها و التاهب  
لها و التصدى و الانقاذ بالاضافه الى تاهيل جميع  
العاملين فى الفنادق و المنتجعات السياحيه نفسيا و مهنيا  
لادارة الكوارث و الأخطار الفندقية و غرس ثقافه

الاحساس بالخطر لدى العاملين و الاستعداد و القابليه  
لتحمل الظروف لمواجهتها .

- مديرى امن الفنادق

- توقيع اتفاقيات تعاون مع الدفاع المدنى لتدريب جميع  
عناصر الامن على الأستخدام الأمثل لمختلف أجهزة  
اطفاء الحرائق و الانذار الالى و الاطفاء التلقائى و  
اليدوى طبقا لاحدث الأجهزة و الانظمة.
- وضع دليل للكوارث و المخاطر لافراد الامن ومراجعتها  
بصفه دوريه و التأكد من الالتزام بها.
- تفعيل صرف حوافز ماديه لتشجيعهم على مثابرة العمل.

- مديرى شؤون العاملين

- التوجه بالتوسع فى تعيين العنصر النسائى بالامن الداخلى
- التوجيه بالتوسع فى تعيين حاملى شهادة البكالوريوس و  
خاصه التربيه الرياضيه تخصص العاب مائيه و كليات و  
معاهد عليا السياحه و الفنادق .

- مديرى التدريب

- تصميم برنامج تدريبي بالاشتراك مع مدير الامن و مدير عام الفندق يتم تنفيذه لجميع افراد الامن فيما يتعلق باحدث المستجدات الأمنية الخاصة .
- بمهددات الامن الداخلى و الخارجى و ادارة الكوارث و تطبيقاتها فى المنشآت الفندقية
- بمهددات تطبيقات مواجهة الأخطار البشرية العمديه من تجسس و تسلل و سرقات و تخريب ميكانيكى و الكترونى و جرثومى .

#### المراجع باللغة العربية

- الراوي، خالد وهيب (٢٠١١)، إدارة المخاطر المالية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص ٤٥.
- جاد الرب، سيد محمد (٢٠١٢)، الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية، دار الفكر العربي، ج.م.ع، ص ٧٩.

- زيدان ، سلمان (٢٠١٣)، إدارة الخطر و التأمين ، الأردن-عمان :دار المناهج للنشر و التوزيع ، الاردن، ص ٧٦.
- شبر، إلهام خضير (٢٠٠٧)، أدارة المخاطر وإدارة الازمات في المنظمة السياحية (تطبيقات ومقترحات على المستوى العربي)، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق، ص ٤٣.
- شراكي، تامر عبد الله (٢٠١٢)، الصحة والسلامة المهنية فى الفنادق، المؤسسة العامة للتعليم الفنى والتدريب المهني - المملكة العربية السعودية، ص ٥٩، ٢٣.
- صلاح، محمد حمزة (٢٠١٠)، " الكوارث الطبيعية في بلاد الشام ومصر"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص ٣٤.
- صلاح، مها عبد المجيد (٢٠١١)، " التحديات التي تواجه اعلام الأزمات والكوارث وتأثيرها في الأعراف

- المهنية"، دراسة مقارنة، بحث مشارك في المؤتمر العلمي الحادي عشر للمركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة، ج.م.ع، ص ٢٥،٣٢.
- عجلان، سيد علي أبو الفتوح (٢٠١٦)، الإتجاهات الحديثة في أمن فنادق الخمس نجوم بالقاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، ج.م.ع، ص ٣٥،٢٣.
- المراجع باللغة الانجليزية

- Alvarez, M., Campo, S., and Fuchs, G., ( 2020 ).Tourism in conflict zones: animosity and risk perceptions. NTEjIRNATIONAL JOURNAL OF CULTURE, TOURISM AND HOSPITALITY RESEARCH j, VOL. 14 NO. (2),189- 199.
- Bharwani, S. & Mathews, D. (2012). Risk identification and analysis in the hospitality industry: Practitioners' perspectives from India. Worldwide Hospitality and Tourism Themes, 4(5), 410-427.



- Biswal, S. (2014). DISASTER AND ITS MANAGEMENT MACHINERY IN INDIA: International Journal of Public Administration and Management Research (IJPAMR).
- Fourie, J., Rosselló-Nadal, J., and Santana-Gallego, M. (2020). The influence of tourist risk perceptions on travel intention to mega sporting event destinations with different levels of risk. *Journal of Travel Research*, Vol. 59(2) 209–219
- Germain, D. (2016). Snow avalanche hazard assessment and risk management in northern Quebec, Eastern Canada. *Natural Hazards*, 80(2), 1303- 1321.
- Gibbs, M. T., & Browman, H. I. (2015). Risk assessment and risk management: A primer for marine scientists. *ICES Journal of Marine Science*, 72(3), 992-996.
- Hossain, M. A. (2013) Community Participation in Disaster Management: Role of Social Work to Enhance Participation. *Sociology*, 159, 171.
- Kim, Hong-Bumm, Dong-Soo Lee, and Sunny Ham. 2013. Impact of hotel information security

on system reliability. International Journal of Hospitality Management 35: 369–79.

- Lai, F. & Samad, F., 2011. Enterprise risk management and the empirical determinants of its implementation. In 010 International Conference on Business and Economics Research vol. 1 IACSIT Press, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Leonard, Q, (2002), “Risk Management Strategies for the Hospitality Industry”, Hospitality Review, Volume 20, Issue 1 Hospitality Review Volume 20/Issue 1, pp. 31,32.
- Roberg, P.M. (2013), “Unveiling Barriers and Enablers of Risk Management in Interoperation Efforts: A Study from the Norwegian Public Sector”, Unpublished Master's Thesis of Economic, University of Agder, Kristiansand, Norway, p. 122.
- Salin, A,S, (2018), “Risk Management Practices in Tourism Industry A Case Study of Resort Management”, MANAGEMENT & ACCOUNTING REVIEW, Volume 16 No. 1, pp. 59,60.

- Sawalha, I.H, Jraisat, L.E., Al-Qudah,K.A. (2014), Crisis and disaster management in Jordanian hotels: practices and cultural considerations, The current issue and full text archive of this journal is available at [www.emeraldinsight.com/0965-3562.htm](http://www.emeraldinsight.com/0965-3562.htm), pp. 214,215.
- Waikar, V. G. , Desai.P. H, Borde, N., (2017), “ Evaluation of Strategic Risks among Hotels in Goa using Grid Group Structure”, McGraw Education, new Delhi, India, pp 158,161.