دور شركات الأمن والحراسة الخاصة فى تأمين المنشآت السياحية

هناء عبد القادر محمد محمد فراج

كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم

الملخص

يعتبر القطاع السياحي من أكثر القطاعات تأثراً بالإضطرابات الأمنية، لذا يتعين على كافة المنشآت السياحية أن تتخذ كافة التدابير اللازمة لمواجهة تلك الإضطرابات من خلال الإستعانة بالأجهزة الرسمية مثل وزارة الداخلية أو الأجهزة غير الرسمية مثل شركات الأمن والحراسة الخاصة؛ وتعد الأخيرة واحدة من المؤسسات التى زاد الإستعانة بها على مستوى مختلف القطاعات سواء الصناعية أو الخدمية، وعلى ما سبق تولدت فكرة الدراسة للتعرف على دور تلك الشركات فى تأمين المنشآت السياحية.

تتمثل إشكالية البحث فى التعرف على الدور الذي يمكن أن تسهم به شركات الأمن والحراسة الخاصة فى تأمين المنشآت السياحية. لذا يهدف البحث إلى التعرف على خدمات شركات الأمن والحراسة الخاصة المقدمة للمنشآت السياحية وكذلك المشكلات التى تواجهها ومقترحات النهوض بمستوى خدماتها.

وتتمثل أهمية الدراسة في لفت أنظار المعنيين بصناعة السياحة فى مصر إلى الدور الذى يمكن أن تسهم به شركات الأمن والحراسة الخاصة فى تأمين المنشآت السياحية وكذلك التيسيرات التى يجب ان يقدمها المعنيون إلى تلك الشركات. وقد تم تصميم إستمارتي إستبيان تم توجيههما إلى عينة الدراسة المؤلفة من شركات الأمن والحراسة الخاصة ومدراء المنشآت السياحية ومسئولي شرطة السياحة والآثار

وقد خلصت الدراسة لعدد من التوصيات الموجهة للجهات الرسمية المعنية والشركات والباحثين.

الكلمات الدالة: الأمن، تأمين، الحراسة، السياحة، مصر، منشآت

.....

مقدمه

يعد الأمن من أهم العوامل المؤثرة في عالم السياحة على صعيد الأفراد والمنشآت ،خاصة مع ما تتسم به بيئة عمل المنظمات من سرعة الحركة والتغير والتنوع الحضاري والتكنولوجي (شُبرّ، 2007)، بالإضافة إلى أن المتغيرات المثيرة التى تواجه العالم منذ مطلع القرن تُزيد من حالة الخوف وعدم التأكد فى مختلف المجالات الإقتصادية والإجتماعية والسياسية وغيرها (Anita, 2010)، ويعتبر قطاع السياحة والسفر من أهم القطاعات شديدة التأثر بتلك التغيرات المختلفة، خاصة مع تنامى المخاوف تجاه سلامة وأمن المقاصد السياحية، والتى ربما تجعل السائح يعيد التفكير فى لماذا وأين ومتى إلى أين يسافر (Anita, 2010)، لذا يعد أمن المنشآت السياحية من أهم العناصر الفعالة لتنشيط وتنمية السياحة، ولهذا زادت العناية به بصورة أكبر مما كانت عليه من قبل (العبيد، 2003، ص: 154). وقد زاد الطلب على شركات الأمن والحراسات الخاصة لعدة أسباب، منها: الظروف الأمنية، وزيادة الوعي لدى أصحاب الأعمال بأهمية دور تلك الشركات (اللحيدان، 2008). والتى زاد الطلب على خدماتها عقب أحداث 25 يناير 2011م بنسبة كبيرة، كما إرتفعت الأجور التي تتحصل عليها تلك المنشآت التي تستفيد بخدماتها (خالد، 2011) ، الأمرالذي قد يعني أنها بدأت تشكل وجه إنفاق رئيسي في قائمة مصروفات المنشآت السياحية. إن أمن وسلامة السياحة يجب أن تكون هدفاً مشتركاً بين مؤسسات القطاعين الحكومي والخاص، فى تحقيق الأمن فى المنشآت السياحية.

إنطلاقاً من العرض السابق، وبناء على الإهتمام العالمي بقضية التأمين السياحي، والإتجاه العالمي لتفعيل دور القطاع الخاص فى تحقيق التأمين السياحي تولدت إشكالية البحث فى التعرف على دور القطاع الخاص- متمثلا فى شركات الأمن والحراسة الخاصة- في تحقيق التأمين السياحي.

وينبثق من مشكلة البحث عدة تساؤلات وهي:

(1) ما الخدمات التى تقدمها شركات الأمن والحراسة الخاصة للمنظمات بصفة عامة وللمنشآت السياحية بصفة خاصة؟

(2) ما هى أهم السمات التي يتصف بها مقدمو خدمات الأمن فى الشركات محل الدراسة؟

(3) ما المشكلات والتحديات التى تواجه شركات الأمن والحراسات الخاصة العاملة فى تأمين المنشآت السياحية؟

(4) ما هي الأسس الواجب مراعاتها للنهوض بخدمات شركات الأمن والحراسات الخاصة المقدمة للمنشآت السياحية؟

ولتناول مشكلة البحث وللإجابة عن تساؤلاته، فقد تم صياغة عدد من الأهداف هي:

(1) تحديد الخدمات الأمنية المقدمة من الشركات محل الدراسة إلى المنشآت السياحية؛

(2) التعرف على خصائص العنصر البشري بشركات الأمن والحراسة الخاصة فى مصر؛

(3) تحديد المشكلات والتحديات التى تواجه شركات الأمن والحراسات الخاصة العاملة فى تأمين المنشآت السياحية؛

(4) إقتراح عدد من الإعتبارات للنهوض بخدمات شركات الأمن والحراسات الخاصة المقدمة للمنشآت السياحية.

تصميم البحث

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث إستُخدم المنهج الوصفي لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة ومن ثم الربط بينها واستخلاص بعض الحقائق والملاحظات التي أدت إلى تزويد البحث بإستنتاجات نظرية أسهمت فى صياغة التوصيات، كما استُخدِمَ المنهج التحليلي لتحليل البيانات الأولية التي تم جمعها بإستخدام استمارة استبيان

وقد تحدد البحث جغرافياً فى دراسة شركات الأمن والحراسة الخاصة بمحافظتى القاهرة والجيزة، وقد تم تحديده علمياً للتركيز على خدمات شركات الأمن وخصائص مقدمى تلك الخدمات والمشكلات التى تواجه الشركات محل الدراسة وكذلك مقترحات مواجهة تلك المشكلات.

تم جمع بيانات الدراسة من مصدرين: (أ) المصادر الثانوية مثل المؤلفات والبحوث المعتمدة وعبر المواقع الإلكترونية وأدوات التواصل الإجتماعي الخاصة بالشركات محل الدراسة وعدد من التقارير المتنوعة الصادرة عن اتحاد شركات الأمن والحراسة الخاصة واتحاد الغرف التجارية بالقاهرة ولجنة الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب والمخدرات ولجنة منع الجريمة والعدالة الجنائية التابعة للأمم المتحدة. (ب) المصادر الأولية متمثلة فى مجتمع وعينة الدراسة بإستخدام إستماراتي إستبيان، تم توجيه الأولى لعدد من شركات الأمن والحراسة المدنية، والثانية لمسئولي شرطة السياحة والآثار، وعدد من مدراء المنشآت السياحية. وقد تم توزيع إستمارتى الإستبيان لعينات تم إختيارها بطريقة تامة العشوائية وذلك لصعوبة التحديد الدقيق لأعداد المجتمع بفئاته الثلاثة. ويوضح جدول (1) عينة الدراسة وطريقة إختيارها ومعدلات الإستجابة.

جدول (1) عينة البحث

الفئة المستهدفة	العينة	طريقة اختيار العينة	الإستجابة	نسبة الإستجابة
شركات الأمن والحراسة الخاصة	57	تامة العشوائية	45	0.79
مدراء المنشآت السياحية	37	تامة العشوائية	24	0.65
مسئولو شرطة السياحة والآثار	18	تامة العشوائية	12	0.67
	112		81	0.72

الإطار النظرى

تعمل المنظمة السياحية بمناخ يتسم بالحركة والتغير والتنوع الحضاري والتكنولوجي. والقطاع السياحي أكثر القطاعات تأثراً بالاستقرار والسلام العالمي، فهو يتعرض إلى العديد من المخاطر والأزمات المعقدة داخلياً وخارجياً ولها أسبابها ونتائجها التي تختلف من بلد الى آخر ومن منطقة لأخرى ومن منظمة لأخرى بأختلاف طبيعة وخصوصية عمل هذه المنظمة سواء كانت فندقا أو شركة سفر وسياحة أو شركات طيران أومنشآت ترفيه.. ، وعليها كلها أن تواجه كل أنواع المخاطر سواء كانت مخاطر سياحية أو مخاطر اقتصادية أو اجتماعية أو بيئية أو صحية وذلك من خلال خطة علمية مدروسة لإدارة المخاطر والأزمات وتكون في حاجة دائمة للتطور مع مستوى المشكلات التي تواجهها للحفاظ على عناصر الطلب والعرض السياحي المتاح والمستقبلي في الدول المختلفة وأن تسهم إيجابياً في حل هذه المشكلات بفكر إداري يتناسب مع نوع المشكلة أو الأزمة من خلال التوفير والإعداد التام لكافة عناصر التعامل الناجح مع هذه المخاطر والأزمات. (شُبرّ، 2007).

مفهوم الأمن والأمن السياحي

يعتبر مفهوم الأمن من أكثر المصطلحات إثارة للجدل لارتباطه ببقاء الأفراد والشعوب والدول واستمرارها (شيبي، 2009) وقد كانت كلمة الأمن فى الماضى تعني مضامين عسكرية بحتة تعنى بالمحافظة على السلم والإستقرار وتأمين الحماية للمواطن (عرب، 2001، ص: 13). وقد تطور مفهوم الأمن ليشمل كافة مناحي أعمال المؤسسات إلى أن تطرق إلى أمن تقنيات المعلومات فى المؤسسات (عرب، 2001). هذا وقد تعددت تعريفات الأمن من حيث المضمون أو مستوى التحليل أو الوسائل والأطراف المعنية به (شيبي، 2009). إن تعدد تعريفات الأمن سواء على مستوى الدولة أو المجتمع أو المؤسسات أو الأفراد يبين من جهة أخرى أهداف تحقيق الأمن على مستوى أى منهم، فهو يهدف إلى: غياب التهديد للقيم الأساسية للفرد والمجتمع . والإحساس بالطمأنينة والثقة (شيبي، 2009)، وغياب أية تهديدات تجاه قيم مكتسبة (Moller, 2000)، وحماية قيم مثل الحرية والرفاهية والسلام والعدالة والشرف وأسلوب الحياة (الظاهر، 1992)، والسعي للتحرر من التهديد (Barry, 1991)، وسعي المجتمع لتحقيق حقه في البقاء (أحمد، 1984).

أما عن الأمن فى المجال السياحي فهو الممارسات المعنية بالحفاظ على صناعة السياحة من المخاطر والتهديدات والأزمات المحتملة وفرض آليات علمية ومخططة لمواجهتها. لذلك يعد الأمن من أهم العوامل المؤثرة في عالم السياحة على صعيد الأفراد والمنشآت (العبيد، 2003). أما من حيث الأفراد فالسائح هو المحور الذي تدور حوله العملية السياحية ولأنه يبحث بالاساس عن الأمن والطمأنينة إضافة إلى بحثه عن المتعة والراحة فإذا أفتقد عامل الاستقرار السياسي أو الأمني أو الإقتصادي وحتى الصحي تبرز مشكلة عدم الثقة بكل الجهود التي تبذل لجذبه إلى المنطقة أو الدولة السياحية (Anita, 2010). ولا تقتصر وسائل الأمن السياحي على النواحي البشرية فحسب، وإنما ترتبط أيضا بكل ما يحيط بها من منشآت ومرافق عامة وخدمات، أي أنه لن يتحقق أمن الأفراد إلا من خلال أمن هذه المرافق والمنشآت التي يستخدمونها (العبيد،

2003). ولهذا زادت العناية بأمن المنشآت السياحية بصورة اكبر مما كانت عليه من قبل، من كافة دول العالم المهتمة بالسياحة حتى روعي في الأنظمة التي تتحكم في خدمات الفنادق والنقل والنشاطات السياحية الأخرى، وجوب توجهها نحو التنمية المناسبة التي تعمل على ضمان هذه الحماية وفاعليتها (العبيد، 2003). وتتعدد صور المنشآت السياحية والفندقية ومنها: الفنادق والشقق المفروشة والمتاحف والحدائق والمنتزهات الترفيهية، وما يختص باللهو والترويح كالمدن الرياضية التي تضيف العديد من المنافسات المحلية والدولية. بخلاف ما سبق فإن أمن السياح والمنشآت السياحية أحد أهم العناصر الفعالة لتنشيط السياحة وزيادة الدخل القومي (العبيد، 2003). وتمتد خدمات الأمن السياحي لتشمل أمن الذخائر الأثرية وأمن المواقع الطبيعية وأمن العاملين وأمن المواصلات وأمن الإتصالات (الصياد وآخرون، 2004)

شركات الأمن والحراسات الخاصة

كان أول وجود رسمي للحراسات الخاصة فى مصر عند صدور قانون رقم 394 لسنة 1954م الذي ينظم متطلبات العمل فى مهنة الحارس الخصوصي وتلاه قانون رقم 543 لسنة 1954م الذي نظم إنشاء المحال التجارية المعنية بتقديم خدمات التأمين والحراسة الخاصة والذي ظل مستخدما لهذا الأمر حتى مطلع التسعينات. ثم تتابعت القوانين المنظمة لعمل تلك الشركات والتى تزيد من إختصاصاتها تارة وتقلصها تارة أخرى مثل القرار الجمهورى رقم 68 لسنة 1970م، والقانون رقم 100 لسنة 1971م (خاص بجهاز المخابرات العامة)، وقانون هيئة الشرطة، الصادر عام 1971، وقرار رئيس الجمهورية رقم 26 لسنة 1977م . وفى عام 1974 أنشئت أول شركة حراسة مدنية خاصة وهي شركة كير سيرفيس التى تعتبر من أولى الشركات التى قدمت خدماتها للمنشآت السياحية والفندقية في مصر، حيث تعاقدت على تأمين مجموعة شركات شيراتون للفنادق فى مصر عام 1979م (www.careservices.com.eg).

أما عن عدد الشركات التى تعمل فى مصر فلا يوجد إحصائية رسمية لذلك، ولكن طبقاً لإحصاء شعبة الأمن والحراسات الخاصة فى الغرفة التجارية بالقاهرة، بلغ عدد الشركات المعروفة والتى تعمل بدون تصريح من مصلحة الأمن العام بوزارة الداخلية، فى ممارسة الحراسة الخاصة نحو مائتي وخمسين شركة فى القاهرة وحدها. هذا بينما قدرتها وزارة العدل بمائتي وعشرين شركة. وبحسب إحصاء الغرفة التجارية لم يتخط عدد الشركات المستوفية لكافة متطلبات الرخص عن خمسين شركة فقط. وتنقسم شركات الأمن والحراسات إلى نوعين: شركات يحمل أفرادها سلاحا خلال عملهم وهى الشركات المساهمة المصرية والشركات ذات المسؤولية المحدودة، وأخرى لا يصرح لأفرادها بحمل السلاح للشركات ذات التوصية البسيطة والفردية (عمارة، 2014).

وتقدم شركات الأمن والحراسة المدنية فى مصر عددا من الخدمات تشمل: (أ) خدمات الحراسات الأمنية للأفراد، (ب) تأمين وحماية المنشآت، (ج) نقل الأموال، (د) الإستشارات الأمنية، (هـ) الأنظمة الفنية و الأمنية، (و) تقديم أنظمة الحماية الإلكترونية، (ز) التدريب الأمني والسلامة العامة، (ح) خدمات شئون البيئة، (ط) نقل الأموال، (ك) خدمات النظافة والصيانة.

أهمية شركات الأمن والحراسات الخاصة: تؤكد (Anita, 2010) إن وجود أعداد كبيرة من قوات شرطة السياحة فى المناطق السياحية لا يُشعر السائح بالأمن بل قد يُزيد إحساس الخوف وعدم الأمان بداخله، خاصة السياح الوافدين من الدول المتقدمة والذين اعتادوا على أن وجود الشرطة فى الشوارع مقترن بالإضطرابات الأمنية. ولهذا توصي (Anita) بالتوسع فى الإعتماد على مؤسسات الأمن المدنية، أو شركات الأمن والحراسة الخاصة والتى يعرفها اللحيدان(2008) بأنها شركات أو مؤسسات يديرها أفراد لهم خبرة فى مجال الأمن، يمارسون تأمين أرواح وأموال ومنشآت الأفراد أو الشركات أو الحكومة في فترة زمنية محددة نظير أجر متفق عليه. وعلى الرغم من ذلك فيجب ألا يؤخذ القول السابق على أنه تقليل لدور الأجهزة الأمنية الرسمية، بل أنه يعكس مدى أهمية شركات الأمن الخاصة ودورها فى مساندة الأجهزة الأمنية الرسمية إذ أنها تفسح المجال لأجهزة الأمن الرسمية للتفرغ لمهامها على المستوى القومي، توفر فرص عمل للشباب المتميزين فى هذا المجال، وتقلل من حجم الإنفاق الحكومى على تأمين المنشآت الخاصة، وتفتح المجال أمام القطاع الخاص فى المشاركة فى العملية الأمنية، وهذا نوع من إسهام المجتمع فى تأمين عناصره ومكوناته.

وفى ضوء الاهتمام العالمي بشركات الخدمات الأمنية المدنية الخاصة فقد وجهت لجنة منع الجريمة والعدالة الجنائية التابعة للأمم المتحدة (بالمر، وباتون، 2011) نداء إلى الدول الأعضاء يحثهم إلى أهمية قيام السلطات المختصة في الدول بمراقبة الخدمات الأمنية المدنية الخاصة مراقبَة فعّالة من أجل ضمان عدم المساس بها أو إساءة استعمالها على يد عناصر إجرامية، بما فيها الجماعات الإجرامية المنظمة. وقد سارعت ثلاث وأربعون دولة بالرد على نداء الأمين العام-منها مصر- حيث قدم معظمها آراءً إيجابيّة بشأن أثر الخدمات الأمنية المدنية الخاصة ومساهمتها في تعزيز منع الجريمة وسلامة المجتمع . غير أنَّ بعض الدول أكدت أنَّ استخدام الخدمات الأمنية الخاصة يمكن أن تكون عواقبه كبيرة من جراء خلل في وظيفة تلك الخدمات، وأشارت معظم الدول التي قدمت تقارير إلى أنَّ لديها رقابة قانونية كافية على الخدمات الأمنية الخاصة وأنَّ بها إدارات مسؤولة عن رخص العمل. فى مقابل عدد قليل منها أقر بضعف الرقابة القانونية التي تفرضها على الخدمات الأمنية الخاصة. وخلصت المذكرة إلى أنَّ دور الخدمات الأمنية المدنية الخاصة ما زال ثانويًا في معظم الدول المجيبة، بينما تتولّى الدولة المسؤولية الرئيسية للحفاظ على النظام العام والسلامة والأمن (بالمر، وباتون، 2011).

أما عن الإهتمام المحلي فتعتبر قضية أمن السياحة وعلاقته بشركات الأمن والحراسة المدنية من القضايا التي دعت وزارة السياحة المصرية إلى التعاون مع منظمة السياحة العالمية بشأن عقد مؤتمر دولى بالقاهرة حول السلامة والأمن السياحيين فى دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 14-15 سبتمبر 2014م والذي تناول عدة قضايا من أهمها: (أ) تعزيز قدرة القطاع على الصمود أمام المخاوف الأمنية، (ب) إدارة الأزمات وتقديم المساعدة للسياح، (ج) التواصل الفعّال في مجال السلامة والأمن، (د) تطوير التعاون بين القطاع العام والقطاع الخاص وتعزيز التعاون الدولي. هذا وقد تطرقت القضايا الأربع الرئيسية للمؤتمر إلى دور القطاع الخاص فى تحقيق الأمن والسلامة لصناعة السياحة ككل.

وعلى الرغم من أهمية الحاجة إلى شركات الخدمات الأمنية المدنية الخاصة ، إلا أن هناك عددا من المخاوف والسلبيات المترتبة على التوسع فى الإستعانة بهذه الشركات ، فوفقاً لتقرير صادر عن مكتب الأمم المتحدة المعنى بالمخدرات والجريمة (UNODC-UNHABITAT, 2011) فقد رصدت بعض الدول عددا من الشواهد على حدوث مشكلات مقترنة بالنمو في حجم ودور صناعة الخدمات الأمنية الخاصة. وهي مشكلات تختلف من دولة لأخرى، ولكنها قد تشمل ما يلي: (أ) تسرب العناصر الإجرامية إلى هذه الصناعة (ب) الفساد وإساءة

إستغلال السلطة (ج) قلة أو انعدام تدريب موظفي الخدمات الأمنية المدنية الخاصة، (د) تدني معايير ممارسة المهنة (هـ) قصور آليات المحاسبة القانونية.

وفى سبيل تفادى تلك السلبيات فقد أشار أحد التقارير الصادرة عن الأمم المتحدة (بالمر، وباتون، 2011) إلى وجوب تبنى الدول عدد من المحظورات- حسب طبيعة الدولة- ينبغى على تلك الشركات الإلتزام بها، والتى تهدف فى الأساس إلى منع موظفي الخدمات الأمنية المدنية الخاصة من إساءة استغلال صلاحيات وظائفهم، ولضمان حماية حقوق المواطنين الآخرين، ولتنظيم سلوكياتهم تنظيما فعالا.

وفى سبيل التعرف على العلاقة بين شركات الأمن والحراسة الخاصة وبين صناعة السياحة، فقد تبين أن تاريخ العلاقة يرجع إلى مايزيد عن أربعة عقود، والتى مازلت مستمرة إلى وقتنا الحالى وفى تزايد مستمر. إذ تعتبر شركة كير سيرفيس من أولى الشركات التى قدمت خدمات التأمين للمنشآت السياحية والفندقية في مصر، حيث تعاقدت مع مجموعة شركات شيراتون للفنادق فى مصر عام 1979م، كما أن لديها تعاقدات لتقديم الخدمات مع عدد من أكبر شركات الطيران والسياحة العاملة فى مصر مثل شركة مصر للطيران، وشركة ترافكو، والخطوط الجوية البريطانية، والخطوط الجوية الفرنسية (www.careservices.com.eg).

كما تقدم شركة فالكون حزمة متكاملة غير مسبوقة فى مجال الخدمات السياحية ،إذ تقوم بتقديم عدد من الخدمات للقرى والمنتجعات السياحية من أهمها: (أ) خدمات التموين: وهى خدمة التوريد للشركات والهيئات من خلال اتباع أحدث النظم السياحية والتكنولوجية وذلك في أقسام القطاع الثلاثة : تجهيز الوجبات وإدارة المطاعم والكافيتريات. (ب) تنظيم المعارض: إذ تقوم بتنظيم وتسويق المعارض والمؤتمرات والمهرجانات الدولية والمحلية والدعاية والإعلان ومركز للترجمة من خلال عناصر متخصصة فى هذا المجال بالتعاون مع مؤسسات عالمية، (ج) خدمات التسويق السياحي: حيث بدأت فالكون بلو للتسويق السياحي نشاطها في عام 2008، و هي شركة متخصصة في حجز جميع وسائل المواصلات والنقل في جميع أنحاء العالم، وحجز الفنادق فى جميع أنحاء العالم، وحجز تذاكر طيران, وخدمات الاستقبال داخل المطارات، والتأمين الصحى أثناء السفر، كما تشمل جميع تذاكر فالكون بلو تأمينا مجانيا على الأمتعة فى حالة التاخير أكثر من 4 ساعات خارج مصر بقيمة 100 يورو. (د) خدمة معلومات السفر ، توفر الشركة نظاما إلكترونيا للمعلومات يُمكن المسافر من التحقق من كل تفاصيل السفر بسهولة قبل أو أثناء أو بعد الرحلة، وهو متاح في 11 لغة مختلفة؛ بالإضافة إلى خدمة تنبيه العملاء إلى الحوادث التي يمكن أن تؤثر فى رحلة عملهم، وترسل تحذيرات باللغة الإنجليزية للعميل مسبقا عبر البريد الإلكتروني. وأخيراً يتم إبلاغ العميل – عبر خدمة الرسائل القصيرة الموقعة من قبل فالكون بلو و البنك التجارى الدولى - عن موعد الرحلة، والتغيرات وإلغاء أي مكان في جميع الأوقات (هـ) الخدمات الإنشائية: مثل اللاند سكيب، وتنسيق وصيانة الحدائق، وتوريد الأشجار ونباتات الزينة، وتصميم النافورات, والبرجولات, وحمامات السباحة, وجاكوزى, والساونا. (و) الخدمات التجارية: من خلال خدمات الاستيراد والتصدير والتوكيلات التجارية, والتخليص الجمركي وخدمات تسويق وتوزيع وتعبئة وتغليف المواد الغذائية وتوريدها إلى المنشآت السياحية المختلفة (http://www.falcongroupinternational.org/ar).

كما تقوم شركة G4S (Group 4 Securicor) بتقديم خدمات التأمين للمنشآت السياحية والسياح وخاصة الأفواج السياحية والمنقولات الثمينة بمدينة شرم الشيخ حيث تدير فرعاً متميزا هناك لتقديم الخدمات الامنية المتكاملة. ولكونها رائدة عالميا في مجال أمن المعلومات وتقنيات الاتصال تقدم شركة سيكيوريتيس السويدية حزمة متميزة من خدمات المؤتمرات ولقاءات العمل عبر الفيديو video Conference، وكذلك قامت بتأمين عدد من الأحداث السياحية الهامة (http://www.g4s.com.eg/en-EG).

ومن أهم الشركات، شركة الكنانة للأمن والخدمات التى تعمل فى عدد كبير من المنشآت السياحية والفندقية بمحافظات البحر الأحمر والقاهرة وبورسعيد وأسوان، وأن كان عدد كبير من خدماتها يقدم فى مدينتى سفاجا ومرسى علم بمحافظة البحر الأحمر حيث تقوم الشركة بتقديم خدمات الأمن لعدد 33 منشأة كبرى منها السياحية مثل (مارينا بورت غالب بالبحر الأحمر، فلورا للتنمية السياحية بالجيزة). وفي مجال خدمات الحماية والحفاظ على البيئية. وتقوم الشركة بتقديم خدماتها لعدد 13 منشأة كبرى منها السياحية مثل (مجموعة فنادق سوما باى، فندق روبنسن، فندق كمبنسكي، مطار مرسي علم الدولي، مارينا بورت غالب) بمنطقتى سفاجا ومرسى علم بمحافظة البحر الأحمر، كما تقوم الشركة بتقديم خدمات النظافة لعدد 17 منشأة كبرى منها السياحية مثل مارينا بورت غالب، مطار مرسي علم الدولي، برج الملاحة الجوية بمطار" أبو سمبل"، مطار بورسعيد الجوى (http://www.elkenana.net/index-ar.html).

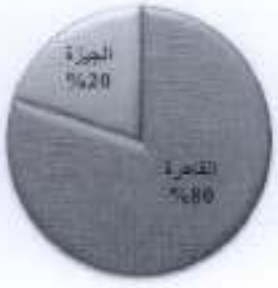
المناقشات والنتائج

يتناول الجزء التالي مناقشة البيانات الإحصائية التى تم الحصول عليها من الشركات محل الدراسة، وذلك كما يلي:

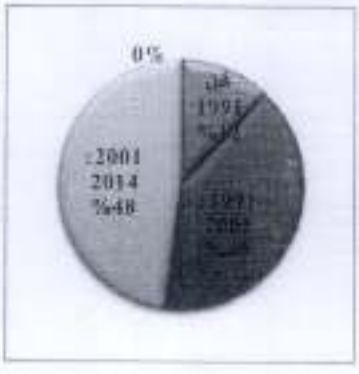
مدى إنتشار شركات الأمن والحراسة الخاصة فى مصر، وعلاقتها بصناعة السياحة:

تقع غالبية شركات الأمن والحراسة الخاصة فى محافظة القاهرة بنسبة (80%)، والنسبة الباقية (20%) تقع فى محافظة الجيزة كما بالشكل (1).

أما من حيث تاريخ إنشاء الشركات محل الدراسة فيبين شكل (2) أن (48%) من الشركات أنشئت ما بين عامى 2001 و2014م، و40% منها بين عامي 1991م و2001، و12% أنشئت قبل عام 1991م.



شكل (1) مكان الشركة



شكل (2) تاريخ إنشاء الشركة

شكل (3) إحصاءات وجود فروع للشركة

كما يشير (شكل 3) إلى أن 32% من الشركات تدير فروعا لها خارج نطاق محافظتى القاهرة والجيزة، بل امتد نشاط بعض منها ليشمل عددا من الدول المجاورة، الأمر الذي قد يدل على زيادة الخبرة والقدرات المهنية لدى تلك الشركات الأمر الذي حفزها وهيأها لأن تباشر أنشطتها فى أماكن متعددة (الجدول 2).

جدول (2) الشركات التى لها فروع خارج القاهرة

	إسم الشركة	الفروع
شركات ذات فروع محلية	كوين سيرفيس	القاهرة- الإسكندرية - السويس - الزقازيق - المنيا -الغردقة شرم الشيخ
	سيد سيرفيس	القاهرة- الإسكندرية، شرم الشيخ، الأقصر
	الكنانة للأمن والخدمات	القاهرة- البحر الأحمر، الإسكندرية
	المصرية البريطانية للاستشارات والخدمات	القاهرة- الإسكندرية
	العالمية للخدمات والحراسة	القاهرة والاسكندرية وبورسعيد والشيخ زايد والإسماعيلية
	الإسكندرية للخدمات الأمنية	القاهرة والإسكندرية
	الرواد لخدمات الأمن والحراسة ونقل الاموال	القاهرة- الإسكندرية وطنطا
	بوب سيرفس للخدمات الأمنية	القاهرة- طنطا
شركات ذات فروع عالمية	شركة جلوبال للدعم الأمني	القاهرة- عدد من دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
	الاتحاد العربي للمقاولات العمومية وخدمات الأمن	القاهرة- الكويت
	شركة سنترى لخدمات الأمن ونقل الأموال	القاهرة- مالندى بكينيا.
	سيزر لأنظمة الخدمات الأمنية	القاهرة- المملكة المغربية

كما تبين أيضا حصول عدد من الشركات على شهادة الجودة أيزو 9001، وكذلك الجوائز وشهادات التميز المهنية بنسبة (14%) من الشركات محل الدراسة والمبينة بجدول (3).

جدول (3) قائمة الشركات الحاصلة على شهادات فى الجودة

الشركة	الشهادة
كير سرفيس	الأيزو 9001: 2000 ، ومرة أخرى حصلت على شهادة أيزو 9001: 2010
شركة فالكون	أيزو 9001: 2008، وجائزة فارس الجودة كأحسن شركة نقل أموال في الوطن العربي
بروتكشن للخدمات والحراسة	أيزو 9001 عام 2008
سيزر لأنظمة الخدمات الأمنية	شهادة الجودة 9001: 2008
العالمية للخدمات والحراسة	الأيزو 9001: 2010
الاتحاد العربى	شهادة الجودة أيزو 9001، 2008، وشهادة السلامة و الصحة المهنية OHSAS 18001: 2007

من خلال العرض السابق يمكن القول أن معظم شركات الأمن والحراسة الخاصة، لديها تاريخا فى سوق العمل، حيث تبين أن بعض الشركات يرجع تاريخ إنشائها إلى قرابة الأربعة عقود ، كما أن لكبرى الشركات فروعا خارج القاهرة الكبرى بل امتدت أنشطة البعض منها إلى خارج حدود الدولة، الأمر الذي يدل على كفاءة تلك الشركات فى أداء مهامها ووظائفها ما أدى إلى حصول البعض منها على شهادات متنوعة فى الجودة والتميز على المستويين العالمي والمحلي.

الخدمات التى تقدمها شركات الأمن والحراسة الخاصة للمنظمات بصفة عامة وللمنشآت السياحية بصفة خاصة

يبين الجدول (4) إحصاءات عن نوعية الخدمات والعملاء للشركات محل الدراسة، والتي تشير إلى وجود خبرة مناسبة لدى تلك الشركات، خاصة في مجالات تأمين المنشآت والأفراد واستخدام نظم التأمين الإلكترونية، وهى عناصر فاعلة فى تأمين المنشآت السياحية، وعلى جانب آخر فإن 34% فقط من تلك الشركات سبق وأن قدمت خدماتها إلى شركات دولية كبرى. وقد تناول البحث في جزء سابق الإشارة إلى نماذج من تلك المؤسسات سواء الدولية أو الحكومية أو الخاصة الكبرى وذلك عند الإشارة إلى أهم المنشآت السياحية التى تعاملت معها الشركات محل الدراسة من قبل.

جدول (4) الخدمات الأساسية التى تقدمها الشركة لعملائها ونوعية المنشآت التي تتعامل معها

الخدمات الأساسية التى تقدمها الشركة لعملائها	
العنصر	النسبة
تأمين المنشآت	%90
نظم التأمين الإلكترونية	%84
تأمين الأفراد	%79
الإستشارات الأمنية	%68
نقل الأموال	%59
التدريب للغير	% 8
خدمات أخرى	%100

المنشآت التي تتعامل معها الشركة	
العنصر	النسبة
مؤسسات خاصة كبرى	%79
مؤسسات حكومية	%64
مؤسسات دولية	%34
منشآت عادية	%100

وتشير البيانات الإحصائية التى تم الوقوف عليها من تحليل الإستبيان إلى أن 50% من الشركات محل الدراسة سبق لها أن قدمت خدماتها للمؤسسات السياحية، كما أن 18% من الشركات لديها تعاقدات عمل سارية المفعول مع عدد من تلك المنشآت، وإن كانت تلك النسبة قليلة إلى حد ما إلا أنها تشير من جانب آخر إلى نقطتين: أولاهما كفاءة تلك الشركات في تقديم الخدمة الأمنية للمؤسسات السياحية، وثانيهما أن هناك حاجة مستمرة للمؤسسات السياحية إلى الاحتفاظ بالاستعانة بمقدمي الخدمات الأمنية لفترات طويلة، خاصة عندما نلاحظ تنوع المؤسسات والأنشطة السياحية التي تلقت الخدمات الأمنية -كما بجدول (4)- من تلك الشركات التي شملتها الدراسة، ومن أهمها تأمين المعارض بنسبة 43%، تليها خدمة تأمين المؤتمرات بنسبة 40%، وقد يرجع زيادة نسبة استعانة المؤتمرات والمعارض بخدمات شركات الأمن والحراسة

المدنية إلى كثافة حضور الجماهير وتركزها فى عدد قليل من الأيام. أما عن أقل النسب المبينة بجدول (5) فظهرت فى الخدمات الأمنية المقدمة إلى القرى والمنتجعات وشركات السياحة بنسبة 30%، وربما يرجع السبب فى النسبة الأخيرة إلى أن لمعظم القرى والمنتجعات قسما خاصا للأمن ضمن الهيكل التنظيمي للمنتجع أو القرية.

جدول (5) إحصاءات المنشآت السياحية والفندقية التى تعاملت معها الشركات محل الدراسة

العنصر	النسبة		العنصر	النسبة
قرى ومنتجعات سياحية	%30		نوادى	%34
فنادق	%34		قاعات مؤتمرات	%40
مطاعم	%34		معارض	%43
شركات سياحة	%30		أخرى	%53

وإجمالاً لما سبق يمكن القول أن شركات الأمن والحراسة المدنية الخاصة تقدم خدماتها لعدد كبير من المنشآت السياحية وتتنوع الخدمات التى تقدمها من تأمين للمنشآت والأفراد ونقل الأموال والتدريب للغير والإستشارات الأمنية ونظم التأمين الإلكترونية، كما يتسع النطاق الجغرافى لمتلقي الخدمة ما بين محلى ودولى، بالإضافة إلى أن تلك الشركات قدمت خدماتها لكافة أنواع المنشآت السياحية تقريباً وإن إختلفت النسب فيما بينها.

خصائص العنصر البشري بشركات الأمن والحراسة الخاصة فى مصر

يدير 23% من الشركات قيادات سبق لها العمل فى الأجهزة الأمنية الرسمية، كما أن نسبة 32% منها تشترك فى إدارتها أيضاً تلك الفئة، ويتطابق هذا مع عدد من متطلبات إدارة تلك الشركات والتي منها الخبرة الأمنية والحس الأمني والتي يجب أن يندمجا مع المهارات الإدارية التقليدية (الجحني، 1418هـ).

أما عن متطلبات التوظيف وأنماط وأماكن التدريب للشركات محل الدراسة، فتبين الإحصاءات بجدول(6) أن معظم الشركات لم يكن لها معايير أساسية عند إختيار العاملين لإلحاقهم بالعمل للشركة التى من ضمنها معرفة الموظف بلغات أجنبية أو مؤهله أو إلمامه بالحاسب الآلى على الرغم من أن تلك المتطلبات أصبحت فى الوقت الحالى مطلباً ضروريا للتوظيف فى أى مجال.

جدول (6) إحصاءات متطلبات التدريب ونوعية وأماكن التدريب للأفراد بالشركات محل الدراسة

محددات إختيار أفراد الأمن المدنيين للعمل بالشركة	
العنصر	النسبة
الخصائص الجسمانية	%100
الخبرة السابقة	%91
الحاسب الآلى	%36
المؤهل العالى	%32
محل الإقامة	%23
اللغات الأجنبية	%8
أخرى	%88

نوعية التدريب التى يتلقاها العاملون بالشركة	
العنصر	النسبة
تأهيلي	%89
منتظم	%54
حسب حاجة العمل	%54

مكان تدريب العاملين بالشركة	
العنصر	النسبة
داخل الشركة	%95
مؤسسات متخصصة	%43
مؤسسات أمنية	%20

أما عن أنماط تدريب الموظفين بالشركات محل الدراسة فإن الأنماط المبينة ربما تعكس إلى حد ما وجود قصور فى الأنشطة التدريبية للموظفين بصفة عامة وحديثي الإلتحاق بالعمل بصفة خاصة، حيث يُلاحظ أن 89% فقط من الشركات تقدم لموظفيها التدريبات التأهيلية اللازمة للعمل، ولكن ماذا تفعل النسبة الباقية 11% فيما يتعلق بهذا العنصر.كما أن 54% فقط من تلك الشركات تقوم بالتدريب المنتظم للموظفين على مدار العام مما يعنى أن 46% منها ليس لها جداول تدريبية ثابتة لموظفيها.

أما عن مكان التدريب فيُلاحظ أن 43% من الشركات تستعين بالمؤسسات التدريبية المتخصصة لتدريب الموظفين، وقد يشير هذا إلى رغبة تلك الشركات فى رفع كفاءة الموظفين وإيمانها بأهمية التخصص في هذا المجال، ومن ضمن تلك الشركات شركة حراس المحروسة للخدمات الأمنية التي سبق أن تلقى موظفوها دورات تدريبية فى المجالات الأمنية بالأكاديمية العربية للعلوم الأمنية وهي جهة رائدة فى العلوم والتدريب الأمنى سواء للجهات الرسمية مثل الشرطة أو الخاصة مثل شركات الأمن المدنية.

من العرض السابق يتبين افتقار العنصر البشري بالشركات محل الدراسة إلى العديد من الخصائص أو السمات الأساسية للعمل فى أى مجال، أما وإن كان المجال المقصود هو المجال السياحي فلاشك أن توابع هذا الافتقار إلى الخصائص والسمات المميزة ربما ينعكس بصورة واضحة على صناعة السياحة ككل فموظف الأمن الخاص على احتكاك دائم بالعميل وبالمنشأة السياحية ككل.

المشكلات والتحديات التى تواجه شركات الأمن والحراسات الخاصة العاملة فى تأمين المنشآت السياحية:

يشير الجدول (7) إلى وجود اختلاف كبير بين المبحوثين لنظرتهم لأهم المشكلات التى تواجه شركات الأمن والحراسات الخاصة العاملة فى تأمين المنشآت السياحية، وإن كان معظمها يقع بين الخيارين موافق وموافق بشدة.

ويلفت النظر أن فئة المبحوثين من شرطة السياحة والآثار كانوا أكثر انتباهاً إلى المشكلات المرتبطة بضعف التأهيل وتضارب القوانين وضعف السيطرة الحكومية. فى المقابل فإن فئة المبحوثين من مدراء المنشآت السياحية والفندقية كانوا أكثر تركيزاً على المشكلات المرتبطة بطبيعة عمل الشركات وكذلك المشكلات المرتبطة بمدى تأهيل العاملين.

جدول (7): إحصاءات آراء المبحوثين تجاه المشكلات والتحديات التى تواجه شركات الأمن والحراسات الخاصة

مدراء المنشآت السياحية	
العبارات	متوسط
ضعف التنسيق بين الأجهزة الأمنية والشركات	4.97
عدم وجود خطط واضحة لعمل تلك الشركات	4.91
الممارسات السلبية للعاملين بالشركة	4.91
ضعف وعى العاملين بأهمية التدريب على المهام الأمنية	4.91
ضعف الرقابة من الأجهزة الرسمية للدولة على أعمال الشركات.	4.48
التغيير المستمر للعاملين بالشركات بسبب ترك كثير منهم للعمل.	4.32
ضعف السيطرة الحكومية على الشركات	4.16
الاستغلال السيئ لصلاحيات المهنة	3.97
تضارب القوانين المنظمة لعمل الشركات	3.9
التلاعب فى الاختصاصات الممنوحة لمزاولة المهنة	3.52

شرطة السياحة والآثار	
العبارات	متوسط
ضعف وعى العاملين بأهمية التدريب على المهام الأمنية	5
الاستغلال السيئ لصلاحيات المهنة	5
تضارب القوانين المنظمة لعمل الشركات	4.91
ضعف السيطرة الحكومية على الشركات	4.91
الممارسات السلبية للعاملين بالشركة	4.91
التلاعب فى الاختصاصات الممنوحة لمزاولة المهنة	3.97
ضعف الرقابة من الأجهزة الرسمية للدولة على أعمال الشركات.	3.97
عدم وجود خطط واضحة لعمل تلك الشركات	3.97
ضعف التنسيق بين الأجهزة الأمنية والشركات	3.72
التغيير المستمر للعاملين بالشركات بسبب ترك كثير منهم للعمل.	3.68

أسس النهوض بالخدمات الأمنية المقدمة للمنشآت السياحية:

يتناول جدول (8) عددا من المقترحات التى تم عرضها على المبحوثين بالإستناد إلى الجزء النظرى من البحث.

وعلى الرغم من اختلاف ترتيب درجة الموافقة على مقترحات النهوض بالخدمات الأمنية المقدمة للمنشآت السياحية التى تم طرحها عبر الإستبيان للمبحوثين، فكل الخيارات مازالت تقع فى نطاق الموافقة حيث تراوحت كل المتوسطات بين 3.97 و 4.96 وهى المحصورة بين الخيارين موافق وموافق بشدة.

يتضح مما سبق اتفاق المبحوثين على مقترحات النهوض بالخدمات الأمنية المقدمة للمنشآت السياحية، وإن كان الأكثر وضوحاً أن فئة المبحوثين من مدراء المنشآت السياحية كانوا أكثر تركيزاً على المقترحات الوظيفية والمهنية، فى حين أن فئة المبحوثين من من شرطة السياحة والآثار كانوا أكثر تركيزاً على المقترحات التشريعية والقانونية.

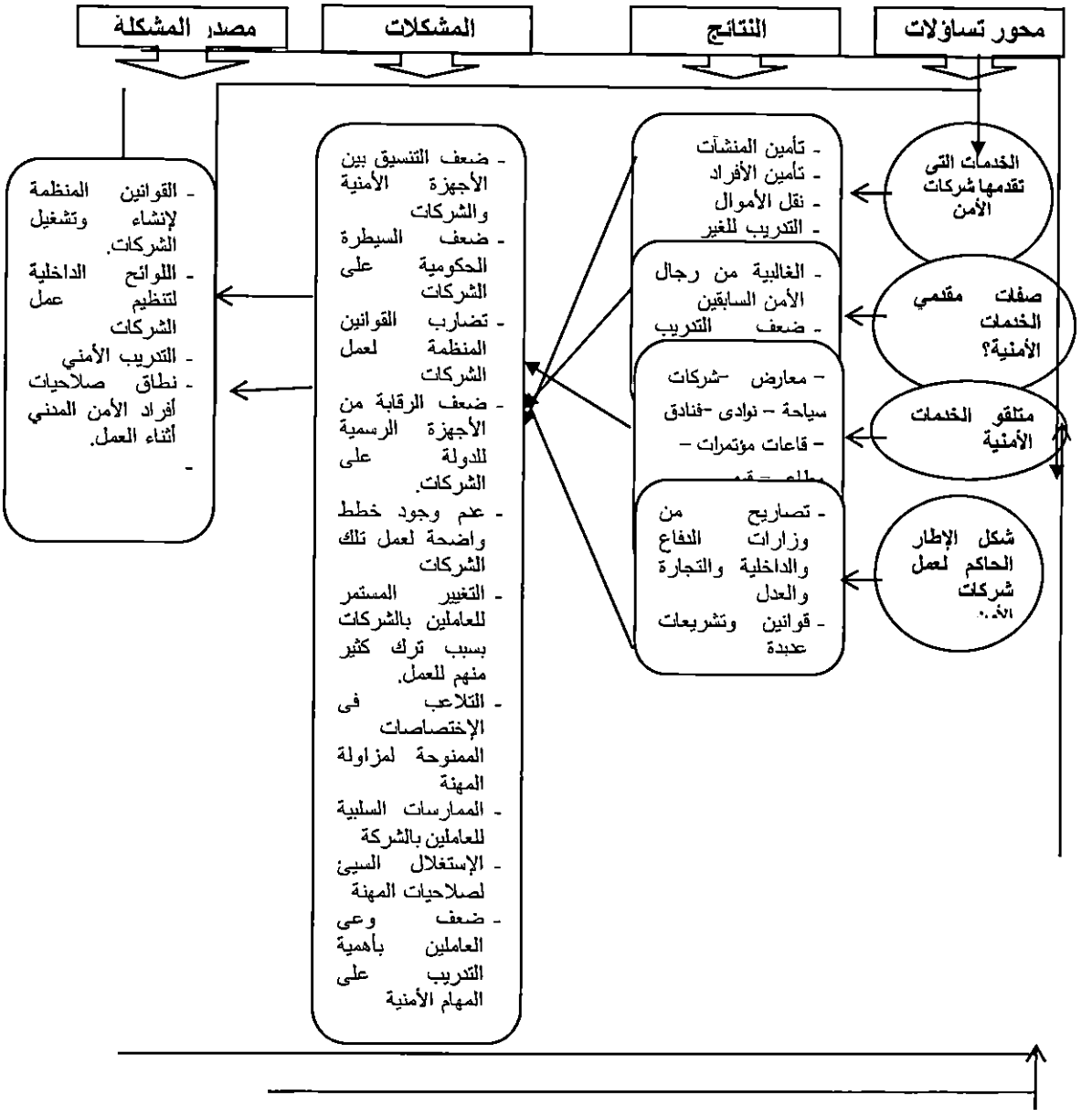
جدول (8) إحصاءات آراء المبحوثين تجاه أسس النهوض بالخدمات الأمنية المقدمة للمنشآت السياحية

مدراء المنشآت السياحية	
العبارات	متوسط
وضع إشتراطات لإختيار العناصر البشرية للعمل بتلك الشركات	4.91
التدريب المستمر	4.91
التوسع فى التطبيقات الإلكترونية	4.91
إصدار قانون خاص بشركات الأمن والحراسة المدنية	4.14
رقابة الأجهزة الأمنية الرسمية للدولة على عمل تلك الشركات	4.14

شرطة السياحة والآثار	
العبارات	متوسط
إصدار قانون خاص بشركات الأمن والحراسة المدنية	4.96
رقابة الأجهزة الأمنية الرسمية للدولة على عمل تلك الشركات	4.96
وضع اشتراطات لاختيار العناصر البشرية للعمل بتلك الشركات	4.91
التوسع فى التطبيقات الإلكترونية	4.02
التدريب المستمر	3.97

المستخلص

يبين الشكل (4) ما تم إستخلاصه من البحث بصورة مختصره تيسر على البحوث المستقبلية التعرف على أهم المشكلات والتحديات التى تواجه قطاع الأمن السياحي فيما يتعلق بدور شركات الأمن والحراسات الخاصة.



التوصيات

- يجب أن تكون قضية تأمين السياحي هدفاً مشتركاً بين الأجهزة الرسمية وغير الرسمية بالدولة.
- إيقاف إصدار الرخص لإنشاء شركات أمن جديدة إلى حين إصدار قانون خاص بشركات الأمن والحراسة المدنية.
- ضرورة تبنى الدولة لنظام تحفيزى لشركات الأمن والحراسة الخاصة يدفعها إلى التميز فى خدماتها بصفة عامة وخدماتها السياحية بصفة خاصة، على أن يتم وضع نظام التحفيز وفقاً لمعايير محددة من قبل الجهات المعنية.
- يجب تعظيم دور المؤسسات الأمنية الرسمية بالدولة فى الرقابة على تأسيس وتشغيل شركات الأمن والحراسة الخاصة.
- يجب حث الجهات الحكومية (منها وزارة الداخلية) على تقديم برامج للتدريب على الأمن المدنى موجهة لشركات الأمن والحراسة الخاصة.
- إصدار دليل عام لمنهج تأمين المنشآت السياحية والسياح: بحيث يتضمن الدليل تعليمات وإرشادات عامة ترشد السائح إلى الممارسات التى تؤدى إلى الحفاظ على أمنه
- التحديد الدقيق لإختصاصات وصلاحيات شعبة الأمن والحراسات الخاصة التابعة للغرفة التجارية بالقاهرة، لكونها إحدد الجهات الرقابية على عمل شركات الأمن والحراسة الخاصة.
- القضاء على فجوة الموارد البشرية من خلال توحيد معايير التوظيف للعاملين بشركات الأمن والحراسة الخاصة.

- حث الشركات على ضرورة التمييز بين مواصفات العمالة الملحقة لتأمين المنشآت السياحية عن غيرها من المنشآت بحيث تتضمن مهارات خاصة باللغة والتطبيقات التكنولوجيا.
- حث الشركات على تطبيق آليات تضمن الإستقرار الوظيفى لأفراد الأمن الخاص.
- تزويد شركات الامن والحراسة بدورات متخصصة فى التعامل مع السياح واللغات.
- تضمين برامج التدريب لمواد تدريبية خاصة بالعمل فى المنشآت السياحية.
- التنسيق بين الأجهزة الرسمية لدولة المعنية بموضوع الأمن السياحي من جهة وبين الشركات الأمن والحراسة الخاصة من جهة أخرى خاصة فى مجالات التدريب والتوعية الأمنية.
- توسيع دائرة الدراسات المستقبلية فى مجال دور شركات الأمن الخاصة فى تأمين المنشآت السياحية ليشمل الموارد البشرية خاصة التدريب، والتطوير الذاتي، والتشريعات والقوانين.
- حث المؤسسات السياحية على عدم التعامل مع شركات الأمن والحراسة الخاصة غير المستوفية لكافة الرخص من الجهات الرسمية بالدولة.

المراجع

المراجع باللغة العربية

- أحمد، رفعت سيد (1984). الأمن القومي العربي بعد حرب لبنان: دراسة في تطور المفهوم. مجلة شؤون عربية، العدد (35)، ص: 80.
- بالمر، روبين ويكهام وباتون، مارك (2011). الخدمات الأمنية المدنية الخاصة: دورها ومراقبتها وإسهامها في تعزيز منع الجريمة وسلامة المجتمع. تقرير رقم UNODC/CCPCJ/EG.5/2011/CRP.1. مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة.
- الجحني، على فايز (1418 هـ). الدورة التدريبية الخاصة "مهارات التعامل مع الجمهور. كلية التدريب، قسم البرامج التدريبية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.
- خالد، شريف (2012). مقال بعنوان "900 شركة أمن وحراسة تبحث عن أمنها المفقود. جريدة الأهرام الإقتصادي. القاهرة.
- شُبرّ، إلهام خضير (2007). إدارة المخاطر وإدارة الأزمات في المنظمة السياحية (تطبيقات ومقترحات على المستوى العربي). رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والأقتصاد، الجامعة المستنصرية. بغداد.
- شيبي، لخميسي (2009). الأمن الدولي والعلاقة بين منظمة حلف شمال الأطلسي والدول العربية: فترة ما بعد الحرب الباردة (1991م – 2008م). رسالة ماجستير غير منشورة، معهد البحوث والدراسات العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، جامعة الدول العربية. القاهرة.
- الصياد، عبد العاطي أحمد؛ والجحني، على بن فايز؛ والبداينة، ذياب موسى؛ وعبد الحميد، محمد فاروق (2004). الأمن السياحي. الطبعة الأولى، إصدارات مركز الدراسات والبحوث، الإصدار (337)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الظاهر، حسين محمد (1992). الأمن القومي العربي: مدخل نظري. مجلة دراسات يمنية، العدد 48 (صنعاء : 1992م)، ص 158.
- عرب، يونس (2001). الخصوصية وأمن المعلومات في الأعمال اللاسلكية بواسطة الهاتف الخلوي. منتدى العمل الالكتروني بواسطة الهاتف الخلوي، إتحاد المصارف العربية. عمان.
- عمارة، عادل (2014). تقرير بعنوان "الإطار التشريعي لعمل شركات الأمن الخاص". منشور على الموقع الرسمي للغرفة التجارية بالقاهرة: شعبة الأمن والحراسة الخاصة، الأربعاء الموافق 22 اكتوبر 2014، متاح على http://ecpps.org/index.php/ar
- اللحيدان، إبراهيم عبد العزيز (2008). معوقات قيام الحراسات الأمنية الخاصة بواجبها فى المجمعات التجارية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

مراجع باللغة الانجليزية:

- Anita, M. (2010). Taking Care of Tourists: Beyond Safety & Security. Report Created for CNN's TASK Group, available on: www.cnnmediainfo.com/task
- Barry, Buzan. (1991). People State And Fear: An Agenda For International Security Studies In The Post Cold War (Bonlder : Lynne Rienner Publishers ,1991) , PP,18-19.
- Moller, B. (2000). The Concept of Security: The Pros and Cons of Expansion and Contraction. a paper submitted to the 18th Conference, IPRA, Finland, 2000. www.copri.dk/publications/workingpapers.htm
- UNODC-UNHABITAT (2011), Introductory Handbook on the Policing of Urban Space (2011), United Nations Publication, Sales No.V.11-80387. Available at: .http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/11-80387_ebook.pdf