

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
Naif Arab University For Security Sciences



الامن في صناعة السياحة

باكر المسفر

الرياض

1412 هـ - 1992 م

الأمن في صناعة السياحة

باكر المسفر^(*)

يغطي موضوع الأمن في صناعة السياحة مجالات كثيرة، فيشمل أمن المطار والخطوط الجوية، أمن الفندق، والأمن المصرفي، والأمن العام والأمن الخاص، ولم نذكر الا القليل من المجالات التي يتطلب كل منها أنظمة أمن خاصة، وموضوع الأمن في معناه الأشمل يبدأ من أمن الدولة على أعلى المستويات متدرجاً ليصل حتى الحارس الليلي لسكن خاص لقضاء العطلات.

والأمن في صناعة السياحة يشمل أيضاً موضوع السلامة، وهذا الموضوع بمفرده يضيف بعداً جديداً على معنى كلمة (الأمن) فالأمن في صناعة السياحة يجب أن يشتمل على السلامة ليشعر أي سائح كان بالسلامة كما بالأمن.

ونحن نعرض لموضوع كبير، وكفي نغطي كل جوانبه يلزمنا الكثير من الوقت مما لا يسمح به المجال حالياً، ونظراً لهذا اخترنا موضوع الأمن في الفندق والذي سنعرض له تفصيلاً في هذا البحث.

وقبل أن نخوض في تفاصيل أمن الفندق لابد من القاء نظرة

(*) مدير السياحة المغربية في منطقة الشرق الأوسط.

سريعة على السائح وأهميته بالنسبة لنا ومتطلباته الخاصة، وبعد معرفته والامام بمتطلباته يمكننا فقط التوصل الى ما يقلقه وما يضيره، ومن ثم نتخذ الخطوات التي تقضي على هذا وذاك، وبذلك نحقق له الحصول على اجازة سالمة، آمنة وسعيدة.

السائح :

إن غالبية سياح اليوم تقتصد بمشقة لدفع تكاليف العطلات، وفي أغلب الأحيان لديهم عطلة واحدة في العام، ولذا فهم ينتقون الجهة التي يقضون فيها عطلاتهم، واحدى سمات اختيارهم الكبرى لجهة ما هي توافر الأمن في البلد الداهيين اليه، وهم يبنون تقديرهم لتوفر الأمن على ما يشاهدونه في التلفزيون وما يقرأونه في الصحف أن السائح العادي هيب، وأتفه أو أقل اشارة اضطراب كافية لافزاعه وابعاده، وعلى سبيل المثال حدثت في سنة ١٩٨٤م حماقات كثيرة وقتل سائحان بريطانيان في جنوب اسبانيا، وهذا الحدث لم يكن نادراً في ذاته، ولكنه كان كافياً لإخافة وابعاد كل السياح البريطانيين، وقد سجلت صناعة السياحة الاسبانية انخفاضاً بمقدار ١٠٪ في عائدات سنة ١٩٨٥م وبعد عامين استطاعت صناعة السياحة الاسبانية تقريباً استعادة نسبتها في السوق حسب التعبير الواقعي .

ومثال آخر وقع في مصر عام ١٩٨٦م ففي فبراير حدث تمرد في قوات الأمن المركزي الوطنية، فدمّر فندقين تماماً وقتل الكثير من الناس غير السياح، وانتهى التمرد بعد بضعة أيام وقد كان خطيراً، ولكنه لم يكن واسع الانتشار، ولكن تأثيره على المدى الطويل على

صناعة السياحة المصرية كان خطيراً إن لم يكن كارثة، وحرافياً فقد ألغى آلاف السياح عطلاتهم الى مصر، وكثير من الفنادق أظهرت وجود غرف شاغرة بنسبة تتراوح بين ٢٠ و ٣٠٪ أكثر من العام الماضي، وغالباً ما سيأتي عام ١٩٨٧م و ١٩٨٨م قبل أن تستعيد السياحة المصرية وضعها تماماً.

ومثال أخير وقع في اليونان سنة ١٩٨٥م يظهر كيف يمكن ببساطة اخافت السياح، إن سلسلة الحوادث الخاصة باختطاف طائرة الـ(دي. دبليو. إيه) والتي انتهت في بيروت فالنتيجة المباشرة كانت أن اجراءات الأمن في مطار أثينا أصبحت موضع شك، وهذه الواقعة بمفردها أخافت وأبعدت كثيراً من السياح عن التوجه الى أثينا.

وحتى الآن. فإننا عرضنا فقط لسياح ألغوا اجازاتهم قبل أن يبدأوها، وعندما تبدأ اجازاتهم فقد يسير الكثير من الأمور البسيطة في طريق خاطيء، سرقة النقود، أو الثياب، معاملة فظة تصدر عن شرطي، التعرض لزيادة في السعر في المطعم. وغيرها. وحتى أتفه شيء يجعل السائح يحس بالكدر وهو في العادة يلقي اللوم على البلد بأكمله وليس على حماقته هو والتي سببت خسارته وعدم رضاه، ومهما كان السبب أو الحادث فلو أحس السائح بأن عطلته قد أفسدت فعند عودته سيقول لأصحابه بأنه أمضى وقتاً عصيباً وليس فقط بأنه لا يجب العودة الى البلد ثانية ولكنه سيثبط هممة الكثيرين من أصحابه لأنهم سمعوا قصص سوء حظ وعوارض شر مبالغ فيها، إن كلمات الوصايا الصادرة عن الفم هي أنجح أشكال الدعاية ولو أن أقل سوء

طالع أربك عطلة سائح فكلمة النقد التي يتفوه بها تجر معان غير متكافئة لأنها في العادة نقد متحيز ولا يمكن الاعتراض عليه أو دحضه

وبإيجاز. يمكننا القول بأن السائح والعملة الصعبة القيمة التي يحضرها معه يمكن إخفاؤها وابعادها بأصغر إشارة للاضطراب إنه يريد التمتع بإجازته دون أي تشويش أو ازعاج، ويمكن لحادث صغير جداً حسب رأيه أن يفسد كل عطلته، فالسائح الراضي هو أحسن دعاية يمكننا الحصول عليها لبلدنا وهو من المرجح سيعود المرة تلو الأخرى.

والسائح الغاضب. هو أسوأ دعاية يمكننا أن نتصورها، ويمكن أن يصبح خطيراً على صناعة السياحة عندنا، إن السائح يتمتع بذاكرة قوية لا تصفح أبداً، وإذا ما سار أي شيء في طريق خاطيء فلن تتاح لنا الفرصة ثانية عندما تسير الأشياء في مسارها الصحيح

التعاون بين الفنادق والحكومة:

عادة ما يقضي السائح حوالي ٥٠٪ من وقت عطلته في الفندق سواء كان ذا خمسة نجوم أو متدى ترف، أو استراحة رخيصة، أو نزل صغير، فالفندق هو منزله البعيد عن مسكنه وسيكون ملجأه الذي يسترخي لا بل يهمل فيه، لأنه ينظر الى فندقه كمحراب وكقاعدة آمنة وسالمة ينطلق منها الى الخارج ليقضي الحاجيات التي يقضيها السياح، وكل ضيف على الفندق سواء أكان سائحاً أم لا، له الحق في توقع أعلى درجات الأمان في فندقه وتلك مسئولية وواجب

ادارة الفندق التي يجب أن تحقق الأمن .

وأظن بأنه عندما يعترف غالبية الفندقيين بهذا الواجب تجاه ضيوفهم فغالبيتهم ولسوء الحظ سوف يحققون الأمن بالكلام فقط لأن اجراءات الأمن هي مصروفات مباشرة دون أي عائد، وفنادق السياحة هي المذنبه في هذا الموقف لأنها في أغلب الأحيان لديها فصل سياحي محدود يمتد الى أربعة أو خمسة شهور على الأكثر وعليها خلاله جمع المال بقدر ما تستطيع لتجده خلال فصل السياحة الراكد، وبالنسبة اليها، فالنقود التي تصرف على الأمن كأنها ألقيت من النافذة، لأنه ليس هناك من امكانية لاسترجاع عائد من النقود التي صرفت على الأمن، فهي لا تكثرث لخسارة أبدية لسائح اذا ما أفسدت عطلته لخلل في الأمن، وسيكون هناك سياح أكثر في العام القادم، وستواصل الحكومة دعمها لصناعة السياحة المحلية من خلال مكتب السياحة الوطني وحملات دعائية دولية مكلفة

وعليه . فإذا ما كان هناك هبوط حاد في صناعة السياحة فالفنادق السياحية هي أول من يشتكي وأعلى من ترتفع شكواه وتطول، ويفوتها بأن عمل مكتب السياحة الوطني جذب السياح الى البلد، وان عمل صناعة السياحة، وبالذات الفنادق، الاحتفاظ بالسائح وجعله سعيداً، وحصوله على مقابل لما صرفه من نقود والتأكد من توافر الأمن والسلامة له ويجب وجود تعاون فعال بين الحكومة وبين القطاع الخاص لصناعة السياحة، والتعاون موجود في أغلب الأحيان ولكن عندما تأتي الى مجال الأمن والسلامة فليس هناك تعاون كاف، لذا فعالباً ما تكون هناك حاجة لأن تقوم الحكومة

بوضع تشريع يوضح الحد الأدنى للأمن والسلامة الواجب توافرها في الفنادق وبالذات الفنادق السياحية .
والقطاع الخاص في صناعة السياحة سوف يشتكي من احتمال صدور تشريعات أو قوانين جديدة تحكمه ، ولن نسهب في هذا المجال بأكثر من قولنا ومن وجهة نظرنا بأن موضوع الأمن والسلامة في الفنادق يجب أن يكون محكوماً بتشريع يوضح الحد الأدنى للإجراءات المطلوبة وإن لم يتم هذا ولم يرقم القطاع الخاص في صناعة السياحة بالاستثمار اللازم فإنه يعرض للخطر أمن وسلامة السياح وصناعة السياحة عموماً

وحسبك أن تقول بأن أمن السائح كفرد وموضوع الأمن في صناعة السياحة يتطلبان تعاون كل شخص له شأن بذلك ، ووكالات الأمن القومي مثل الشرطة العسكرية لها دورها الذي تلعبه كما تفعل وكالات القطاع الخاص الأمنية ، وعلى النوعين العمل معاً ، وليس مستقلين واحدهما عن الآخر، وهكذا يستفيد السائح كما يستفيد اقتصاد البلد .

التحديات التي تواجه نزلاء الفندق والسائح :

قبل وضع مخطط إجراءات الأمن اللازمة لفندق ما . فمن الضروري تحديد التحديات التي يتعرض لها الفندق ونزلائه ، ويمكن فقط بعد تحديد هذه التحديات وضع تطوير مخطط الإجراءات المضادة الضرورية لاحتوائها أو تقليلها ، لا بل نأمل بدرء كل هذه التحديات ، بالاختصار لا بد من انجاز تقدير للتحديد ، فنحن نعرف

من نحمي، وما يجب علينا تحديده هو معرفة ما الذي ندرأه عنه، ومن ثم نحدد الطريق الأمثل لحمايته.

وللوهلة الأولى يجب أن يكون مفهوماً بأن ضيف الفندق هو هدف رئيس للمجرمين الموجودين في كل مجتمع، سواء أكان الضيف سائحاً أو رجل أعمال، فهو عادة يصطحب مبلغاً نقدياً معقولاً وكذلك صكوكاً سياحية، أو بطاقات ائتمان، وهو لديه دائماً جواز سفر وتذكرة طيران، ومن المتوقع أن يكون لديه آلة تصوير ومجوهرات شخصية سواء أكانت ذهباً أم فضة ويصعب وضع قيمة فعلية أو تميم ما يمكن سرقة من أي نزيل فندق، ولكن تقديرات عديدة أظهرت بأن القيمة قد تصل بحد أعلى إلى ١٠٠٠٠ «عشرة آلاف دولار» وأنها في الحالات العادية تتراوح ما بين ألفين وستة آلاف دولار أمريكي، وهذه الأرقام قد تبدو مبالغاً فيها ولكن لناخذ في الاعتبار الحسابات التالية:

القيمة التقريبية	الصنف
٥٠٠ دولار أمريكي	نقد وصكوك سياحية
٥٠٠ دولار أمريكي	بطاقات ائتمان
٣٠٠ دولار أمريكي	مجوهرات وساعات
٢٠٠ دولار أمريكي	آلة تصوير
١٠٠٠ دولار أمريكي	جواز سفر
١٠٠ دولار أمريكي	تذكر طائرة
٢٦٠٠ دولار أمريكي	المجموع

والقيمة المستعملة في الحسابات السابقة هي الحد الأدنى وتنطبق على السائح الذي يستعمل أرخص الرحلات الجماعية السياحية لقضاء العطلات حتى ولو كان أقل السياح شأناً فهو الهدف الرئيس للصر وأكبر تهديد لنزول الفندق هو اللصر .

إن الفنادق تزود اللصر بمرتع خصب لأنها تضم مجموعة كبيرة من الأهداف المثالية وكذلك - كما ذكرنا آنفاً - عندما يكون النزول في فندقه فهو مهمل ، وسيترك نقوده وممتلكاته مبعثرة في حجرته ، وهذا الإهمال بالطبع هو دعوة للصر مما يجعل اللصر أيضاً هو التهديد الفردي الأكبر بالنسبة للسائح أو أي نزول للفندق .

والتهديدات الأخرى تشمل أعمال الإرهاب، والاضطرابات، وحالات التمرد والمظاهرات، والسلب بالاكراه. وغيرها، وليس من الضروري بحث تلك التهديدات لأنها تخص الحكومة ومراكز أمنها ولا تتعلق بالفندق مباشرة إلا في حالة وقوعها داخل أو بقرب الفندق، ومن ثم فأينما يكون مكان الحدث فإن الضرر بصناعة السياحة يظل كما هو .

أمن الفندق:

حاولنا وضع موضوع «أمن الفندق» ضمن إطاره في خلفية متطلبات السياح وصناعة السياحة عامة، وكما ذكرنا فإن السائح سيصرف ٥٠٪ من وقته في الفندق وسيُنظر إليه على أنه قاعدته الآمنة ومنزله البعيد عن بيته .

وسنعود الآن الى موضوع أمن الفندق، ونشدد على أن ما نقوله ينطبق على جميع الفنادق وليس الفنادق السياحية فقط، ويجب ألا يغيب عن خاطرنا بأن الفندق هو منظمة معقدة جداً تقدم للنزيل خدمات متعددة، وهناك الكثير من الوظائف العملية التي تساند الخدمات المقدمة للنزيل ولكن غالبية هذه العمليات تنجز في النواحي الخلفية للفندق ولا يراها أو يعرف بها النزيل اطلاقاً، ومن ثم فإن اجراءات الأمن التي تطبق في فندق ما عليها أن تكون في نواحي الفندق الخلفية كما في نواحيه العامة (الأمامية).

الأمن في صناعة السياحة:

لقد ألمنا ببعض تفاصيل موضوعي الأمن والسلامة في الفنادق، وبالطبع لا مندوحة لنا الآن من الالمام ببعض النواحي الأخرى التي يمكن أن يتكدر منها السائح دون اعتبار الحادثة بحد ذاتها فهو سوف يلوم الفندق أو الحكومة أو المقيم على الرحلة، أو أية جهة يفكر فيها دون أن يلوم نفسه أبداً.

الطعام والماء:

إن الطريقة الأكيدة والفعالة لافساد اجازة السائح هي أن تداهمه أعراض ما يسمى Montezuma's revenge أو ما يعرف ببساطة باسم اضطرابات المعدة. إن تسعة أعشار حالات كهذه لاسبب لها الا تغيير نوعية الطعام، فالأوربيون الشماليون الذين يقضون عطلاتهم في بلدان المتوسط لا يأكلون فقط الفواكه الطازجة التي

تسبب لذاتها اضطرابات معدية، بل سيأكلون أيضاً أطعمة محلية كثيرة التوابل، تدخل في تحضيرها كميات كبيرة من زيت الزيتون.

وزيت الزيتون هو مسهل فعال. ولكن السائح سيقول بأنه تسمم من الطعام، ويلقي اللوم على قلة نظافة الطعام أو المطابخ غير الصحية، وعدم نظافة الطباخين ومهما بلغت الشروحات فلن يغير رأيه

وللتغلب على مشكلة الابتلاء باضطرابات المعدة، على السائح أن يحتاط من الطعام المحلي الكثير التوابل ويمكن ضم هذا التحذير فعلياً في المنشورات والكتيبات والنشرات التي توضع في غرف النزلاء وفي الفنادق، وعلاوة على ذلك على الفنادق السياحية أن تكون قادرة على تزويد نزيل متألم بالدواء المناسب لاضطراب المعدة ودون وصفة طبية.

وأما حالات اضطراب المعدة الناتجة عن شرب الماء فهي اليوم أقل بكثير لأن غالبية السياح ماعدا البريطانيين يشربون عبوات المياه المعدنية في بلادهم وكذلك فإن غالبية فنادق ومطاعم البحر المتوسط تقدم عبوات المياه المعدنية

وبالرغم من التحذيرات والاحتياطات فهناك غالباً حالات التسمم الحقيقية في الطعام ولسوء الحظ فيمكن عمل القليل فقط بشأنها لأنها تتعلق بمستوى النظافة المفروض سواء من قبل الملاك أو المديرين في كل مطعم.

ومن الواضح بأن المحافظة على مستويات كهذه تبدو مستحيلة

ولكن باستطاعة الحكومات المحلية ممارسة درجة من الرقابة على مايلي :

أ - ترخيص المطاعم والتأكد من وجود الضمانات الصحية المناسبة قبل منح الترخيص وهذا ينطبق على نظافة المطابخ والأحواض ودورات المياه .

ب - التأكد من حالة النظافة قبل الترخيص للمطعم .
ج - القيام بتفتيش عشوائي على النظافة واذا لزم الأمر اغلاق المطاعم التي لا تلتزم بالمستوى المطلوب، ويجب أن يظل هذا الاغلاق حتى الوصول الى المستوى المطلوب وتكفي حالة أو حالتين كل عام لجعل كل الملاك يلتزمون بالمستوى المطلوب .

د - وعلى كل المطاعم تعليق شهادات النظافة والصحة في مكان بارز لأن هذا يبعث الثقة في نفس السائح

سيارات الأجرة : «التاكسي» :

يحتاج السائح الى الكثير من أنواع (الحماية) عندما يتعلق الأمر بسيارات الأجرة .

أولاً : يجب أن تكون سيارات الأجرة مرخصة رسمياً من الحكومة، ويجب أن تحمل التأمين المناسب الذي يحمي الراكب أو السائح اذا ما وقع حادث نتج عنه اصابة أو موت الراكب، ويجب أن يكون التأمين الزامياً لكل سيارات الأجرة، وأن تدفع المطالبات بغض النظر اذا ما كان الحادث الذي نتجت عنه اصابة أو موت الراكب هو خطأ السائق

أم لا، ويجب أن يغطي التأمين النفقات الطبية وأضرار الغاء العطللة ألخ

ثانياً: علاوة على أنهم مؤمنون فعلى السائقين كما على السيارات أن يكونا معاً في حالة جيدة للعمل، وبمعنى آخر، يكون السائق حائزاً على ترخيص رسمي بالقيادة، وأن تفحص السيارات كل عام للتأكد من أنها آمنة.

وتراخيص كهذه ومتطلبات تأمين كتلك ستحد من السيارات الخاصة، التي تعمل بالأجرة، وهي في العادة لمواطنين يريدون الحصول على بعض النقود الجانبية، وهم غير مؤمنين وغالباً ما تكون سياراتهم غير آمنة

إن صلاحية السيارات ولياقة السائقين هي في أغلب الأحيان السبب في تفاوت أجور التوصيل بين سيارات الأجرة، وعندما يدفع السائح أجراً مبالغاً فيه فذلك يرجع الى جشع السائقين ومهارة السائح في المساومة، ولتخطي هذا يجب استعمال عداد سيارة الأجرة أو طبع اعلان تعرفه سفر أو نقل متفق عليها، وقد يكون أفضل مثل لمساوىء حالة سيارات أجرة يمكن رؤيته في القاهرة، فكل أجرة نقل هي بالمساومة وجولة واحدة بالسيارة من مركز المدينة حتى الأهرامات يمكن أن تكلف أقل شيء ما بين خمسة جنيهات وخمسة وعشرين جنيهاً مصرياً.

والنقطة الواقعية هي أن السائح لن يعترض أبداً على دفع أجر

منصف، ولكن لا يجب أن يمدعه أو يسرق ماله سائق سيارة الأجرة .
وكلمة أخيرة بشأن سيارات الأجرة ووسائل نقل السياح التي
تشمل أيضاً العربات التي تجرها الخيل وحافلات نقل السياح، فلا
حاجة للقول أيضاً بأنها يجب أن تكون مرخصة ومومتناً عليها وذلك
لحماية السياح .

الأدلاء السياحيون :

إن كل سائق هو دليل سياحي غير رسمي يعرف أن بإمكانه أن
يحصل لنفسه على هبة ممتازة بإشارته الى أماكن هامة، ومن ناحية ثانية
فإن أدلاء السياحة الرسميون يجب أن يجتنبوا في معلوماتهم الخاصة
بالموضوع وعن الأماكن التي يقودون إليها مدلوليهم، (مثلاً كموقع
سياحي أو متحف) وبعدها يخصصون لهذا الموقع .

ذكرنا بأن الدليل السياحي يجب أن يكون مختصاً ولكن علينا
أن نتحرى وضع أدلاء الرحلات السياحية الواجب تأهيلهم ولا نعني
هنا الرحلات اليومية للأماكن الهامة بل الرحلات التي تستغرق عدة
أيام على الأقل أو أسبوعين، والمشكلة هنا هي أن تلك الرحلات
تنظم دائماً من قبل شركات خاصة ترسل مشرفاً على الفريق أو دليلاً
للجماعة السياحية وفي الغالب لا تكون لدى هؤلاء المشرفين أو
الأدلاء خبرة، وهم ليسوا الآ ممثلين لشركاتهم السياحية، وإن لم يكن
هناك سبب آخر غير الحفاظ على درجة ما فالواجب تأهيل مشرفي هذه
الفرق على نفس منوال الأدلاء الذي ذكرناه آنفاً .

مراقبة المداخل:

إن الغاية من مراقبة طوابق النزلاء والمناطق الخلفية للفندق هي التأكد من أن الأشخاص المصرح لهم فقط يمكنهم زيارة تلك المناطق الحساسة، ويصعب تحقيق مراقبة جيدة لمدخل ما ولكن اذا ما تحققت كانت جليلة النفع سواء للنزير أو السائح كما لصاحب الفندق، وللوصول الى ذلك يجب تقليل المنافذ الى أضيق الحدود.

ويكفي مدخل واحد لمناطق الفندق الخلفية، وعلى رجال الأمن مراقبة نقطة العبور هذه، ويجب على كل العاملين بالفندق الدخول اليه والخروج منه عبر هذه النقطة مما يتيح للأمن التحقق وتفتيش العاملين في الفندق عندما يغادرونه بعد انتهاء عملهم، وكذلك على الأشخاص الذين يزورون الفندق للأعمال، الدخول اليه والخروج منه عبر نقطة العبور الخلفية، مما يتيح تفتيشهم أيضاً، ويمكن بالاضافة الى ذلك أن يطلب الى هؤلاء الزائرين ترك اقاماتهم أو هوياتهم في الأمن، وهكذا فعند مغادرتهم عليهم المرور بنقطة العبور هذه مما يتيح تفتيشهم، كما نوصي بأن يزود زائرو مناطق الفندق الخلفية ببطاقة زيارة بدلاً من اقاماتهم أو هوياتهم ويجب أن تعلق البطاقة بطريقة ظاهرة وجليلة

وفي نقطة العبور الخلفية للفندق يمكن للأمن أن يفتش كل الحاجيات الداخلة أو الخارجة، وعند اخراج حاجيات يجب أن يكون هناك تصريح موقع من قبل مدير تنفيذي في الفندق يؤكد ملكية الحاجة الواجب اخراجها من الفندق ونظام تصريح الخروج هذا

سيقبل الكثير من حوادث سرقة عمال الفندق لحاجيات النزلاء.

وترتبط مع الاشراف على نقطة العبور الخلفية للفندق ضرورة الاشراف على نقاط المداخل غير المصرح بها مثل مخارج الحريق وسلام الطوارئ فالاشراف عليها ضروري للحد من الاستعمالات غير الشرعية لهذه السلام، وأدق وأفضل وأرخص وسيلة لمراقبة هذه المداخل هي آلة تصوير تلفزيوني بدائرة مغلقة، ومتصلة بآلة تسجيل، أما أبواب الخروج الخاصة بالحريق في الطابق الأرضي والتي تقود الى خارج المبنى فيجب أن تطلق اشارة انذار، وهكذا يتنبه القائمون على الأمن بأن الأبواب قد فتحت بالرغم من عدم وجود حالة طوارئ.

أما الممرات التي تقود الى طوابق النزلاء فتستحيل مراقبتها تماماً إلا في حالة وضع مراقب أمن دائم في كل طابق ليراقب مدخل الطابق ويحصر ذلك بالنزلاء الذين يقدمون مفاتيح غرفهم، ومن الواضح أن هذا يكلف مصروفات فاحشة مما يؤدي الى استبعاد الفكرة برمتها، ولكن نقاط مراقبة كهذه يمكن وضعها في الردهة وهكذا غربلة الناس قبل توجههم الى طوابق النزلاء، وقد تكون تلك الغربلة جائزة في الظروف العادية ولكنها تصبح مقبولة في أوقات الشدة، وقد تكون من ثم مكروهة لوجود الكثير من السياح ضمنهم.

يرتكز المبدأ الأساسي لأمن الفندق على الحاجة لمراقبة دخول

الأشخاص غير المصرح لهم الدخول الى الفندق، وهذا ليس سهلاً كما يبدو لأن الفنادق تعتمد الى حد بعيد على الزوار العابرين، فهناك الزائر العارض الذي يتوقف هناك لاحتساء القهوة أو تناول وجبة خفيفة، واذا ما أصبح الدخول الى الفندق صعباً بتطبيق نظم الأمن الصارمة فالزائر العارض لن يتردد على الفندق بل سيذهب بدلاً من ذلك الى فنادق أخرى يمكنه دخولها بسهولة، وبالمثل فإن نزيل الفندق سيشعر بالانزعاج لو كان عليه أن يمر عبر نقاط تفتيش عديدة ليدخل الى الفندق.

وللتغلب على هذه المشكلة فمن الضروري تأمين المناطق الخاصة في الفندق، ولنقل بأن مناطق الفندق هي طوابق النزلاء التي لا يجب لغير النزلاء الوصول اليها الا بعد شروط مضبوطة، وحتى في أحسن الحالات تصعب مراقبة طوابق النزلاء، وقد تكون مكلفة بالنسبة للقوة البشرية ولكنها ضرورية لأنها تؤمن غرف النزلاء ليس فقط باستخدام مصاعد النزلاء بل أيضاً باستخدام مصاعد الخدم التي تقود مباشرة الى طوابق النزلاء من نواحي الفندق الخلفية، وهذا يفرض ضرورة تأمين نواحي الفندق الخلفية وهناك امكانيات أخرى للوصول الى طوابق النزلاء عبر السلم الرئيسة إن وجدت أو سلام مخارج الحريق.

وبالرغم من أن عملية مراقبة المدخل قد تبدو سهلة إلا أننا لو نظرنا اليها من وجهة نظر الفندق نرى أنها في الحقيقة معقدة جداً، فكيف يمكن مراقبة دخيل على طوابق النزلاء دون تكبد مبالغ باهظة

من النقود ودون توظيف العديد من ضباط الأمن؟ قد يبدو الجواب بسيطاً، ولكن بما أن كل الفنادق تختلف في تخطيطها فإن أبسط الوسائل لمراقبة طوابق النزلاء تختلف فيما بينها اختلافاً كبيراً، والقواعد الأساسية لمراقبة المنافذ في الفنادق هي:

١ - خفض منافذ الدخول للفندق لأقل ما يمكن فعادة يكفي منفذان واحد للنزلاء والجمهور وواحد للعاملين.

٢ - مراقبة منافذ ومصاعد الركاب واستعمالها، وأسهل طريقة لتنفيذها هي وضع عامل لتشغيل المصاعد بالرغم من كونه مكلفاً فهو ليس أفضل حل عملي، والحل العملي هو منع الوصول الى ممرات طوابق النزلاء بوضع باب في كل الطوابق على ردهات المصاعد مزود بقفل يمكن للنزيل فتحه بمفتاح حجرته.

٣ - مراقبة المنافذ والمعابر بين الردهة ومناطق الفندق الخلفية حيث توجد مصاعد الخدم.

٤ - مراقبة مدخل العاملين وساحة الاستلام للتأكد من أن العاملين في الفندق والزائرين المصرح لهم فقط هم الذين يدخلون الى الفندق من الباب الخلفي.

٥ - التأكد من الأبواب الخاصة بمخارج الحريق، والتي تبدأ عند ممرات النزلاء، يمكن فتحها بسهولة من ناحية غرف النزلاء، ويستحيل فتحها من ناحية مخرج الطوارئ، أو بئر سلم الحريق، وكذلك أبواب مخارج الحريق في الطابق الأرضي والتي

تقود الى خارج الفندق، يجب أن تفتح من الداخل فقط أي من
بئر سلم الحريق ويستحيل فتحها من الخارج إلا بمفتاح وهذا
سيحدد س دخول غير المصرح لهم الى داخل الفندق س سلام
مخارج الحريق .

وهذه النقاط الخمس البسيطة المتعلقة بمراقبة المنافذ ومراقبة غير
المصرح لهم بالدخول الى الفندق، تقطع شوطاً بعيداً في تأمين الفندق
ونزلائه وهذه النقاط رخيصة في تطبيقها وتحتاج الى القليل من القوى
البشرية، ولو طبق فندق ما هذه الاجراءات البسيطة لارتفعت
مستويات الأمن العام فيه لدرجة كبيرة.

مراقبة المفاتيح :

منطقة أخرى مرتبطة مباشرة بمراقبة المنافذ، هي مراقبة مفاتيح
غرف النزلاء، وغالبية الفنادق تشتهر بالسمعة السيئة والتساهل في
مراقبة مفاتيح غرف النزلاء وحتى أبسط اجراءات الأمن تكون غير
متبعة فيها، ولو تمكن لص من الحصول على مفتاح غرفة نزيل فهو
بمثابة جواز دخول للفندق ورخصة للسرقة، وبالطبع لا يتلقى الفندق
عوناً كبيراً من نزلائه الذين يفضل أغلبهم الاحتفاظ بمفتاح غرفهم
طوال الوقت مما يزيد من احتمال سرقة أو ضياعه

والمشكلة الحقيقية ليست فقط في فقد المفتاح أو سرقة ولكنها في
أن مفاتيح الفندق في العادة لا تحدد في شارتها المعدنية اسم الفندق
فقط بل أرقام الحجرات أيضاً.

مراقبة المفاتيح وأمن غرف النزلاء يمكن تحقيقها باتباع الخطوات التالية:

١ - ان اشارة المفتاح المعدنية يجب أن تحمل اسم الفندق أو شعاره مما يزيد من فرص اعادته اذا ما فقد، وبالرغم من ذلك فلا يجب أن يشير الى رقم الغرفة لا الشارة ولا المفتاح، ومن المقبول أن يكون رقم الغرفة محفوراً على المفتاح نفسه شرط أن يكون بشفرة وليس بأرقام بيئية.

٢ - عندما يبلغ أحد النزلاء عن فقد مفتاح حجرته فيجب تبديل القفل مباشرة مع غرفة في طابق آخر و عوضاً عن ذلك يمكن استبعاد القفل من الاستعمال اليومي والاحتفاظ به احتياطياً، ويجب اتباع هذا الاجراء لو غادر نزيل الفندق ونسي تسليم مفتاح غرفته.

٣ - يجب تشجيع النزلاء على تسليم مفاتيحهم لمكتب الاستقبال عند خروجهم من الفندق، ويمكن تحقيق هذا باستعمال شارة مفتاح ثقيلة أو كبيرة تجعلها غير مناسبة للحمل وكذلك التأكد من استحالة قيام النزيل بنزع المفتاح عن شارته.

أخيراً. فيما يخص موضوع المفاتيح هناك تنوع كبير في أنظمة المفاتيح التي تتوافر في السوق، وهذه الأنظمة لا تنفي فقط الحاجة الى وجود فتحات حفظ المفتاح في لوحة الاستقبال ولكنها تسمح أيضاً للنزيل بأخذ مفتاحه أينما أراد وفي أي وقت. وهكذا. فإن أهم سمة في هذه الطرق تغيير رمز القفل في كل

وقت يأتي ويغادر فيه نزيل حجرته الخاصة، أو فقده لبطاقة مفتاحه، ومن الضروري التنبيه الى أن بطاقة المفتاح يجب ألا تظهر رقم الغرفة.

والآن. وقد عرضنا لموضوع مراقبة نقاط العبور ومراقبة المفاتيح بتفصيل واف فيلزمنا الآن الامام ببعض العوامل الأخرى التي تؤثر على أمن نزيل الفندق، وقبل الانتقال اليها نشدد على أنه لو أمكنت رقابة دخول غير المصرح لهم الى الفندق أو الى طوابق النزلاء فإن جزءاً كبيراً من مشكلة الأمن العام يتم التغلب عليه، ونضيف أيضاً بأن المراقبة الجيدة المعايير يجب ألا تكون مكلفة.

ضباط أمن الفنادق:

إن مراقبة جيدة وحقيقية للمعايير وكل مظاهر أمن الفندق تستند مباشرة على حسن توزيع ضباط الأمن أو جودة الحراس. ولو أخذنا متوسط مستوى ضباط أمن الفندق لوجدنا بأنه لا خبرة له في هذا المجال. ولا توجد لديه خلفية تساعده في تأدية عمله، ومازاد على ذلك فهو قد يتلقى تدريباً بسيطاً جداً من رب العمل، ولزيادة الأمر سوءاً فلا صفة محددة لعمله وربما ظن البعض بأننا نبالغ في الوضع ولكن كلا فضباط الأمن في تدرج وظائف الفندق هم في أسفل السلم منزلة حسب التعبير، وهذا بدوره يجبر نسبياً أجوراً منخفضة وهكذا. فإن أشخاصاً ذوي منزلة منخفضة يتقدمون لوظائف الأمن إنها دائرة مفرغة

والمشكلة تتبع أصلاً من ادارة الفندق ونظرتها الى العمل الأمني والتي غالباً ما تنظر الى الأمن على أنه رادع وأغلب مديري الفنادق يشعرون بأنهم لو ألبسوا رجلاً زي أمن وأوقفوه في الردهة لكان كافياً لارعاب اللصوص.

ودون الاجحاف بقيمة الردع في كل الحالات فتعيين شخص غير متمرس في وظيفة كهذه هو مضيعة للوقت، وفي الواقع فإن صورة شرطي مكبرة قد يكون لها نفس الوقع لأنها لا حياة فيها، فهي لن ترتكب الأخطاء التي يمكن أن يرتكبها رجل غير متمرس، ويمكننا القول بأن أفضل أمن في الحقيقة نحصل عليه يعتمد على قوة بشرية متحفزة ومؤهلة وجيدة التدريب، ولسوء الحظ فإن غالبية ضباط أمن الفنادق في العالم أجمع لا تجاري هذه المتطلبات الثلاثة، وهذا ليس لقلة توفر الأشخاص بل وفي المقام الأول لأن أشخاصاً غير مؤهلين قد جندوا للعمل، ولأن الأجور المعروضة منخفضة جداً، وينطبق على المجال الأمني القول التالي: «لو دفعت فولاً فستحصل على قروود..»، ومن ثم ماهو العلاج؟ كيف يمكن جذب أناس أفضل لأعمال أمن الفنادق؟

- ١ - إن المستوى المرتفع للرواتب سوف يجلب نوعية أفضل من الناس، وقطعاً لن ترتفع التكلفة الاجمالية للأمن، لأن ضابط أمن مؤهل يساوي أكثر من واحد غير مؤهل.
- ٢ - يجب أن ينتقى المتقدمون لوظائف الأمن في الفنادق السياحية عن طريق الشرطة المحلية للتأكد من نقاء سجلاتهم، ولو اقتضى

الأمر، فعلى المتقدمين أن يخضعوا لفحص تجربة الشرطة التي هي في وضع أفضل من غالبية مديري الفنادق لاختيار ضباط الأمن، ومن الواضح بأن الشرطة ليس بإمكانها القيام بمهمة التوظيف بدلاً من الفندق ولكن يجب قيام تعاون وثيق بين الشرطة والفندق عند تعيين ضباط الأمن.

ويجب أن تدرس المعايير اللازمة لانتقاء ضباط الأمن جيداً وأن يؤخذ بعين الاعتبار مايلي:

- أ - العمر : على المتقدم أن يكون ما بين ٢٠ و ٤٠ سنة من العمر
- ب - المظهر: من الهام جداً لفندق سياحي أن يكون ضابط الأمن حسن الهندام وألاً يكون مترهلاً أكرش. وزن ١٥٠ كغم.
- ج - الخبرة: يجب على المتقدم أن يكون قد خدم في الجيش أو الشرطة لمدة ٣ سنوات على الأقل وسرح بكل كرامة
- د - اللغات: على ضابط الأمن في أي فندق وبالذات الفنادق السياحية أن يكون مؤهلاً للتعامل مع النزلاء، ولذا فمن المهم أن يكون قادراً على التحدث ببعض العبارات من لغة غالبية جنسية السياح والنزلاء.

تلك بعض السمات الواجب أخذها في الاعتبار عند انتقاء ضباط الأمن لفندق سياحي ولو تم اختيار الرجل المناسب فإن العمل ينفذ على أكمل وجه، وغني عن الذكر أن على الفندق أن يجري تدريباً محلياً لكل ضباط الأمن وبذا يمكنهم أن يتلقوا المهارات اللازمة لصناعة الفندقية.

ولن نسهب أكثر في وظيفة ضباط الأمن أو أعمالهم الفردية

فيجب أن تكون هناك مناوئة في كل أرجاء الفندق طوال الليل والنهار فعلى ضابط الأمن أن يشرف على كل نقاط العبور

والنقطة الوحيدة الواجب التشديد عليها هي عمل ادارة الأمن في الفندق بتعاون وثيق مع الشرطة المحلية في كل ما يتعلق بشئون الأمن التي تؤثر أو يحتمل أن تؤثر في أمن الفندق أو السائح أو أي نزيل بالفندق.

توعية العاملين:

من المهم أن تعي الادارة أن الأمن الجيد ليس فقط من عمل ادارة الأمن وضباطه بل أن الأمن الجيد يتم بفضل مجهود جماعي وبمشاركة كل فرد من العاملين في الفندق، فالأمن مسئولية كل واحد منهم، ومن المهم أن يعرف كل العاملين كيف يمدون يد العون، ولو كان لدى عامة العاملين ادراك جيد للأمن وأمكن تشجيعهم للتعاون مع ادارة الأمن في الفندق لتحقيق أعلى مستويات الأمن، ومن ثم يمكن استخدام قلة من ضباط الأمن المحترفين وربما كانت الصورة مثالية ويمكن تحقيقها بتخصيص الوقت الكافي لشرحها للعاملين وما يمكن أن يحدث للفندق لو ساءت سمعته وعلى العاملين بالفندق أن يدركوا بأن النزيل لن يعود ثانية الى الفندق لو سُرق شيء من غرفته مثلاً، ويمكن شرح المفهوم بصورة أشمل عن السائح المستاء.

ولسوء الحظ. فإن علاقة الود بين ضباط أمن الفندق وباقي الأفراد العاملين في الفندق تقوم في مجملها على «هم ونحن» ولا يوجد

التعاون الكافي الذي يفضي لصالح النزلاء والعاملين وحسن السمعة

ومثال لما يجب توخي الحذر منه، ما وقع في الولايات المتحدة منذ سنوات عدة عندما دخل نزيل يحمل بندقية على كتفه الى الفندق وسار في الردهة وصعد الى طابقه بالمصعد، وسار في الممشى حتى غرفته، وحين أصبح في حجرته فتح النافذة وبدأ يطلق النار على الناس في الشارع.

وفي النهاية قبضت الشرطة عليه بعدما أطلق النار على كثير من الناس الأبرياء، وأظهرت التحقيقات اللاحقة بأن خمسة أو ستة أشخاص على الأقل من العاملين بالفندق بما فيهم موظف الاستقبال شاهدوا الرجل حاملاً البندقية ولكن ما من واحد منهم كلف نفسه عناء تبليغ الادارة وادارة الأمن.

إنها قصة حقيقية وليس خيالاً. وهي تبين مدى التعاون (أو بالأحرى انعدامه) الذي يوجد عادة بين ضباط الأمن وباقي الادارات الأخرى في الفندق، ويجب على العاملين في الفندق أن يكونوا أعيين وآذان ادارة الأمن.

توعية النزيل:

كما نوهنا سابقاً. فإن حوادث الأمن التي يتعرض لها السياح والنزلاء هي غالباً ما تنتج عن اهمالهم أو حماقتهم، فهم يتركون أشياء ثمينة كمجوهرات أو نقود مبعثرة في غرفهم مما يغري العاملين في الفندق ويحرض على السرقة، ومن الواضح بأننا لو استطعنا توعية

عاملي الفندق فعلينا كذلك توعية النزيل وهذا موضوع شائك لأنه حق لنزيل الفندق أن يتوقع بأن الممتلكات التي يتركها في حجرته هي في مأس، ولو بالغت الادارة في رد فعلها فهي ستنتجح في اخافة النزيل فقط .

ويجب أن تتم توعية نزيل الفندق بحصافة، وأفضل الطرق لتحقيقها هي توفير المعلومات الأمنية البديهية في حجرة النزيل، وفي العادة تكون على شكل نشرة مطبوعة أو كتيب ينصح النزيل بأخذ الاحتياطات الواجبة وما يمكن للفندق عمله لتوفير الأمن له والكتيب يشتمل على :

- ١ - تحذير النزلاء من تركهم نقوداً أو أشياء ثمينة في غرفهم واعلامهم بتوافر صناديق ايداع مجانية .
- ٢ - نصح النزلاء بتسليم مفاتيح غرفهم لمكتب الاستقبال كلما غادروا الفندق، أي عدم أخذ المفاتيح عند خروجهم .
- ٣ - تزويدهم بالنصيحة الأمنية الأساسية، وهي غلق غرفهم جيداً عندما يأوون اليها للنوم .

ومن خلال كتيب غرفة النزيل هناك الكثير من مؤشرات الأمس التي يمكن تزويد النزيل بها، وهذا يمنحه ويخلق لديه وعياً أمنياً كافياً دون اقلقه أكثر من اللازم، ويؤمن ايماناً راسخاً بأن فندقاً سياحياً عليه أن يقدم (خدمة عون هاتفي) مما يتيح للنزيل الذي في مأزق أينما كان مخابرة الفندق والتحدث بلغته الى شخص ما يمكنه تقديم النصح والعون ، هذه الخدمة قليلة الكلفة ولكنها جليلة الفائدة، لأن النزيل

سيطمن لعلمه بأنه عند تعرضه لأي مأزق كان (مثلاً فقدته لحافضة نقود أو تعرضه لحادث سيارة) فهناك شخص ما في فندقه يستطيع مساعدته .

وربما كان واجباً على سلطات السياحة أو الحكومة انشاء (هاتف العون) هذا لتظهر للسائح مدى اهتمامها به وحاجتها اليه وترحيبها بقدومه .

ونعتقد أنه من الأهمية بمكان أن تقوم حكومات الدول التي لديها صناعة سياحية ضخمة بوضع نشرة رسمية في غرفة كل نزيل تنبه السائح لبعض الموضوعات التي لن تذكرها له ادارة الفندق مطلقاً ونعني بهذا، بأن على السائح أو النزيل أن يلم باختصار بالقانون المحلي وبالعقوبات التي توقع في حالات مثل :

١ - صرف النقود في السوق السوداء بدلاً من المصارف الرسمية ومكاتب الصرافة .

٢ - شراء واستعمال المخدرات سواء كانت من المخدرات القوية مثل الكوكايين أو ما يسمى بالمخدرات الخفيفة كالحشيش .

٣ - القوانين المحلية الخاصة بالدعارة .

٤ - شراء وتصوير الآثار أو اللوحات الفنية القديمة .

ويوجد أيضاً الكثير من الموضوعات التي تذكرها نشرة رسمية والتي لن تذكرها ادارة الفندق، ومن المعروف بأن هذا لا علاقة له اطلاقاً بأمس الفندق، ولكننا نرى بأن كتبياً تحذيراً كهذا شرط أن يكون رسمياً يمكن تقديمه للسائح بطريقة أفضل في خلوة غرفته الخاصة، ولن يساهم هذا في توعية السائح فقط بل سيكون أيضاً

تعاوناً مباشراً بين الفندق والسلطات الحكومية.

سلامة الفندق:

ويسرنا أخيراً التعرض لموضوع سلامة الفندق والذي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بموضوع الأمن، ولكن غالباً ما يتم التغاضي عنه أكثر من موضوع الأمن.

فموضوع السلامة بعيد الأثر كموضوع الأمن بالرغم من ذلك فقلة قليلة من الفنادق باستثناء سلاسل الفنادق الكبرى: حياة، هيلتون، انتركوننتال، وشيراتون. تعير الموضوع اهتماماً. ومفهوم كلمة السلامة في لغة الفندقية هو الوقاية من الحريق ومنع نشوبه، ويجب أن تذهب الى أبعد من هذا ليشمل ذلك وسائل مكافحة الحريق وتنظيم إخلاء نزلاء الفندق والعاملين فيه في حالة حدوث أي طارئ يهدد المبنى وحياة الموجودين فيه.

وكقاعدة عالمية فإن لدى الحكومات عادة بعض أشكال التشريعات الخاصة بالسلامة في المباني العامة، مثل مجمعات المكاتب والشقق أو الفنادق ومع أن هذا التشريع يختلف من بلد لآخر فهو يضع أدنى مقاييس السلامة الواجب تطبيقها في كل المباني العامة، ونحن واثقون بأن معظم الناس اليوم شاهدوا الفيلم Towering Inferno أو عرفوا بالحرائق في فندق هيلتون و م. جي. م جراندي أوتيل في لاس فيجاس، وهذه المآسي هي برهان على ضرورة تشريع كهذا، ولسوء الحظ فإن مثل ذلك التشريع هو غالباً لا يشتمل على ما يكفي أو ليس مطبقاً كما يجب أن يكون.

ويعالج هذا النوع من التشريع أجهزة كشف الدخان وكذلك انذارات الحريق وأجهزة مكافحة الحريق، ويتوقف عند هذا الحد، وفي قلة من البلدان لا يوجد أي الزام لادارة فندق بتحضير أو تدريب النزلاء على الاخلاء أو حتى تدريب العاملين على تقنيات مكافحة الحريق الأساسية

إن الحرائق في الفنادق تبدأ عادة بسيطة ولو أمكن مواجهتها بطريقة صحيحة من قبل عاملين مدربين لأمكن في أغلب الأحيان تفادي المآسي الكبرى.

وفي مجال السلامة ومكافحة الحريق نعتقد بأن أغلب فنادق الدرجة السياحية سيئة الاعداد وفي بعض الأحيان سيئة التجهيز ومن ثم فإن ادارة مثل هذه الفنادق تستطيع لا بل يجب عليها مساعدة نفسها وتأمين سلامة نزلائها. والخطوات الواجب اتخاذها صريحة وواضحة وهي:

١ - على الفندق أن يعين ويدرب فرقة خاصة به لمكافحة الحريق يمكنها أن تستجيب فوراً وتحاول احتواء الحريق حتى وصول فريق الاطفاء التابع للدفاع المدني أو البلدية

٢ - على كل العاملين أن يكونوا مدربين على استعمال أجهزة مكافحة الحريق المتوفرة في الفندق، وهذا مهم لأن استعمال نوع غير صحيح من مضخات الإطفاء قد يجعل الحريق أسوأ من القضاء عليه

٣ - يجب تدريب العاملين على ما يقومون به لو اكتشفوا حريقاً والأولية هنا هي اطلاق الانذار للحصول على المساعدة وتنبية

النزلاء والعاملين على حد سواء .

- ٤ - على ادارة الفندق أن تعد وتدريب كل النزلاء والعاملين فيه على طريقة اخلائه وقد يكون هذا اجراءً معقداً ولكنه ضروري .
- ٥ - يجب تزويد كل غرف الفنادق بمخطط يبين للنزيل المسالك الواجب سلوكها عند اخلاء المبنى في حالة الطوارئ .
- ٦ - يجب أن تكون سلام ومخارج الطوارئ والحريق جيدة الاضاءة طوال الوقت كما يجب اضاءة مماسي النزلاء بضوء طوارئ مناسب .

وهناك احتياطات أخرى يمكن اتخاذها علاوة على الخطوات الست السابقة، ولكن الكثيرين من ملاك الفنادق ينفذون القليل منها ليتوافقوا مع حرفية التشريع، وهذا أيضاً كما في الأمن فأية نقود تصرف على السلامة لن تكون لها فائدة ولن تأتي بعائد لرأس المال المستثمر

ومرة أخرى . نرى بأن في الكثير من البلدان امكانية لاضافة تشريعات تلزم أصحاب الفنادق بتوفير السلامة الكافية لنزلائهم، ولو حاول أحدهم التحايل على نص التشريع، فما عليه الا زيارة بعض الفنادق الكبيرة في اسبانيا ذات النجمتين أو الثلاث نجوم والتي تقدم أقل تكلفة لرحلات العطلات الجماعية .

وختاماً . أود أن أكرر ثانية بأن السائح مخلوق خجول جداً يمكن لأتفه الأسباب أن تخيفه وتبعده فإن خاف وابتعد فلن يعود مرة ثانية وسيخسر البلد العملة الصعبة القيمة التي ينفقها .

وللسائح الحق في توقع قدر معقول من الأمن ومستوى من
السلامة في الفندق الذي يقضي فيه عطلته وعلى الحكومات
وأصحاب الفنادق العمل معاً للتأكد من توافر هذا القدر المعقول
وتطويره باستمرار