

# إدارة المخاطر في الفنادق العائمة

# إدارة المخاطر في الفنادق العائمة

مشروع تخرج الفرقة الرابعة

شعبة الدراسات السياحية

تحت إشراف

دكتورة / أماني رفعت

دكتورة / حميدة

إعداد الطلاب

١. محمد محمود محمد زهران

٢. محمد محمود غازي

٣. مصطفى سعيد فرج

٤. عمر فتحي علي

٥. محمد عادل بدوي

## مقدمة

لقد فرضت مشكلة حرائق الفنادق العائمة من جديد نفسها علي الساحة خاصة بعد حريق فندقين عائمين بأسوان وقبلها حريق فندقين بالأقصر والحرائق مستمرة مادام هناك تكديس للفنادق العائمة ووجود 280 فندقا عائما بدون مراس مجهزة في النيل وتكديس الفنادق بجوار بعضها في النيل وتظهر المشكلة أكثر يوم الاثنين بالأقصر حيث يتجمع أكثر من 280 فندقا عائما بالأقصر ثم تعود إلي أسوان مرة واحدة مما يحدث ارتباكاً في شوارع الأقصر التي تحدث فيها مشروعات لتحويل الأقصر إلي أكبر متحف عالمي مفتوح بالإضافة إلي تكديس الحافلات السياحية علي كورنيش النيل في الأقصر وأسوان لانتظار السياح لقضاء برامجهم السياحية بالبر الشرقي والغربي ولكن تبقي المشكلة الأهم والأخطر هي حرائق الفنادق العائمة ومتي تحل؟ وحتى الآن الاقتراح الذي تقدمت به شعبة الفنادق العائمة بغرفة السياحة لتنفيذ مشروع متكامل لتأمين الفنادق العائمة من الحرائق من خلال إنشاء نقاط ومحطات إطفاء جديدة بطول مسار البواخر والفنادق العائمة من الأقصر حتي أسوان لإقامة 12 محطة إطفاء وصرف صحي ثابتة ومتحركة لجمع مخلفات الفنادق العائمة وحمايتها من الحرائق التي مازالت حبرا علي ورق بالإضافة إلي عدم البت في إنشاء مراس جديدة حتي الآن . إن مشكلة تكديس الفنادق العائمة علي النيل بالأقصر وأسوان تعتبر خطرا يهدد السياحة النيلية في مقتل بالإضافة إلي تكديس هذه الفنادق بجوار بعضها ووجود أكثر من 50 فندقا عائمة بجوار بعضها هو الخطر الحقيقي في الحرائق بالإضافة إلي التلوث الذي تحدثه هذه الفنادق من المطابخ والأدخنة بالإضافة إلي أن هذه الفنادق تقضي علي بانوراما النيل وجماله هناك فالعديد من الفنادق في حالة توقف لا يوجد بها طاقم من العاملين يحمي الفندق في حالة حدوث أي مشكلة وهنا تكمن المشكلة في حالة حدوث أي حريق بسبب تكديس الفنادق بجوار بعضها ولا يمكن لأي جهاز إطفاء من قوات الحماية المدنية ان تتقذ الفندق العائم في حالة حدوث حريق الا بعد القضاء عليه نهائيا بالتالي ضياع مليارات الجنيهات في استثمارات الفنادق العائمة بالإضافة الي القضاء علي سمعة السياحة النيلية بسبب حوادث الحرائق.



## تاريخ وأهمية الفنادق العائمة ورحلات الاستمتاع

إن رحلات الفنادق العائمة سواء في البحار أو الأنهار يطلق عليها اسم رحلات الاستمتاع cruises وقد حدث تطور هائل في تلك الصناعة في الفترة الأخيرة ويمكن وصف رحلات الاستمتاع على أنها أجازة متعددة المواقع حيث يمكنك أنت ومن معك رؤية وزيارة أكثر من موقع خلال رحلة ممتعة ترفيهية طلبا للراحة والاسترخاء وقد استخدم الإنسان البحار والأنهار كطرق للتجارة والرحلات والحوادث الناتجة عن تقلبات الرياح حتى ظهرت السفن التجارية .

( حلابو / ٢٠٠١ )

وبعد عديد من التجارب في المملكة المتحدة وأمريكا وفرنسا فان أول حاوية تتحرك فعليا كانت القاطرة شارلوت دنداس حيث توجهت للخدمة في قناة كليد الرابعة في اسكتلندا سنة ١٨٠١ وفي سنة ١٨٠٧ اتبعتها المركب فولتون كليرمونت وتم بنائها بالولايات المتحدة وقد أنشأتها البحرية الانجليزية الملكية بينما أكملت الولايات المتحدة بناء سفينة حربية تعمل بالبخار ديمو لوجوس واستخدمت في القتال والحروب سنة ١٨١٢ ضد بريطانيا وفي سنة

١٨٢٢ طلب السلاح البحري الملكي سفينة تحركها البدالات البخارية كوميت وقد استخدمت المراكب البخارية فى باكورتها ذراعا متذبذبا بسيطا فى آلاتها لتوجيه البدالات ومع اطلاق الاتحاد السوفيتى برنستون ظهرت السفن الخشبية قديما تحمل ما يكفيها من وقود يكفي لرحلة ساحلية قصيرة وفى سنة ١٨١٨ أبحرت السفينة سافانا والمملوكة لشركة بلاك بورن لاين الى نيويورك وعلى ظهرها ٨ ركاب وعلى الرغم من سوء الأحوال الجوية فى هذا الوقت من السنة لعبور شمال الاطلنطى لتصل الى ليفربول مستكملة اول رحلة ركاب مجدولة عبر الاطلنطى واستغرقت حوالى ٢٨ يوم .

( حلابو / ٢٠٠١ )

تعددت رحلات عبور الاطلنطى مرارا وتكرارا بسفن تجارية بالإضافة إلى الرحلات البحرية لجنوب أفريقيا والهند وفى سنة 1938 منحت الأدميرالية الانجليزية المملكة المتحدة شمال أمريكا تعاقدا مواد بريدية إلى مواطن كندى صموئيل كونارد وفى يوم ٤ يوليه على شرف الولايات المتحدة الامريكية ابحرت السفينة بريتانيا من ليفربول لتصل الى هاليفاكس وذلك يوم ١٧ يوليه ثم الى بوسطن يوم ٢٠ يوليه وفى سنة ١٨٣٨ جعلت بعض السفن مثل بريتانيا وبرونيل عبور شمال الاطلنطى اكثر أمانا للركاب عن السفن الاخرى التى تتقل البريد والركاب والسلع فى مواعيد منتظمة بالإضافة الى تخفيض ازمنا الرحلة بشكل ملحوظ ، وفى سنة ١٨٤٣ دشن برونيل السفينة جريت بريتين كأول سفينة ركاب يصنع بدنها من الحديد وتحركها رفاصات مروحية وأصبح هذا النموذج خاضعا للتطورات المستقبلية واستغنى عن الذراع المتذبذب البسيط لآلاتها والتي أفسحت المجال والطريق للمحركات الترددية ثم تلتها التوربينات وفى سنة ١٩٠١ ادفعت شركة هوايت ستار البريطانية السفينة كيلتيك للعمل بالخدمة قبل حلول سنة ١٩٠٧ وألحق كونارد كلا من السفينتين موريتانيا ولوزيتانيا بالخدمة وكانا اكثر من ٣٠٠٠٠ الف جى تى ار GRT الوزن الاجمالي بالطن وبحلول سنة ١٩١١ اقدمت شركة هوايت ستار السفينة اوليمبك والتي تلتها سنة 1912 السفينة العملاقة تايتنك واعتبر فى ذلك الوقت ان عبور الاطلنطى شئ امن ولكن كانت المفخرة والتباهى قبل غرقها وحدث الطامة الكبرى فى ١٢ ابريل بينما كانت اول رحلة بحرية لها ، وقد تم تعريف رحلات الاستمتاع للتمييز بينها وبين الرحلات

البحرية الاخرى عبر الاطلنطى لنقل فرد من مكان لآخر الخط البحري المنتظم او النقل بالمعدية مما عجل بالدخول مبكرا فى صناعة الشحن بالسفن وذلك بعد حلول البخار الذى اوجد القدرة لإيجاد خدمات مريحة والتي تعتمد على الرياح و فى سنة ١٨٣٨ قامت السفينتان البخاريتان سيريروس وجريت ويسترن برحلات متعددة لعبور الاطلنطى وقد كان من دواعى الاندهاش ان تكتشف أول رحلة عبر الاطلنطى للاستمتاع بغرض الابتهاج والسرور وكان ذلك فى غرة سنة ١٨٨١ عندما قامت شركة واشاينك ياختينخ بشراء سفينة (P&O) واعادت اعمارها وتجهيزها لتكون سفينة رحلات استمتاع تعمل بكامل طاقتها طوال الوقت فى السوق الأوروبى و كان أول إعلان يظهر لذلك كتب لرحلة استمتاع حول اوركنى وجزر شيتلاند وذلك سنة 1853 لم تنفذ هذه الرحلة على الرغم من انه فى سنة ١٨٨٦ اقدمت شركة north of Scotland and Orkney and Shetland للسفن البحرية رحلات استمتاع نظير ١٠ اجنيه استرلينى ٦ دولارعلى متن سفينتهم سانت روجنفال وعلى غرار رحلات الاستمتاع مازالت تعمل هذه الرحلات الى يومنا هذا بمن تلامهم p&o scottish ferries

( حلابو / ٢٠٠١ )

قبيل باكورة ألف وتسعمائة قامت شركة هوايت ستارلاين بما لها من حق مشروع وشركة هامبورج أمريكا لاين بتسيير رحلات استمتاع منتظمة كما قامت شركة اورينت لاين منذ التسعينات بعد الف وثمانمائة بالقيام برحلات منتظمة على ظهر ثلاث سفن من مراكبها وذلك لمنطقتى الكاريبى والبحر الأبيض والدول الاسكندنافية وكان الركاب الأنجليز يرتادون منطقتى البحر الأبيض والفيوردات النرويجية على العكس فى ايامنا هذه وفى سنة ١٩١٢ ادشن كونارد السفينتين لاكونيا وفراكونيا لغرض مزدوج وهو تشغيل رحلات الاستمتاع وفى نفس الوقت تشغيلهما لخطوط ملاحية منتظمة وفى هذه الأونة ظلت رحلات الاستمتاع شانا إضافيا إلى العمل التجاري الأصلي وهو الرحلات البحرية بين نقطتين ثابتتين وكانت العطلة غالية التكاليف وقاصرة على قلة. إن الخطوط الملاحية الجديدة التي تنعم بوسائل الترف والرفاهية فلها إمكانياتها وشبابيكها المظلة على مناظر البحر وتصميمات الديكور الفنية وقد وصلت تجارة الخطوط الملاحية ذروتها أثناء فترة

الثلاثينيات بعد ألف وتسعمائة مثل سفن نورماندى وكوين مارى وبريمن وركس حيث أصبحت هذه الأسماء مألوفة وعادية واختوت على نوع من الرفاهية حتى الآن و كانت السفن لأول مرة تتمتع بسبل التهوية والإنارة مع حجرات واسعة لجلوس الجمهور من أى طبقة ونوعية كما أنها مجهزة تماما لتقوم برحلات استمتاع متوالية للرفاهية والسرور بالإضافة الى القيام بواجباتها بعملها على خط ملاحى منتظم ،وفى سنة ١٩٣٨ أبحرت السفينة نورماندى من الخطوط الملاحية الفرنسية (كانت تعتبر من أجمل ما شيد من سفن )وقد قامت هذه السفينة سنة ١٩٣٨ برحلة مدتها 22يوما من نيويورك - ريودى جانيرو - نيويورك بأرخص التذاكر إذ وصل سعر التذكرة إلى ٣٩٥ دولار واغلاها ٨٦٠٠دولار وعلى صعيد اخر كما ذكرنا سابقا ففى المملكة المتحدة بيعت التذكرة لعامة الشعب فى غير أوقات العطلات بمبلغ ٣٠ جنيه استرليني ٤٨دولار لمدة أسبوعين لمرتادى رحلات الاستمتاع . كما قامت الحكومة الألمانية بزعامه ادولف هتلر باستخدام رحلات الاستمتاع على انها إجراء سياسي لمكافأة القوة العاملة وكانت السفينة *strength through joy* اى القوة من خلال المرح تعمل فى مجال رحلات الاستمتاع تحت تعليمات وزارة الدعاية والإعلام وقبل حلول العام ١٩٣٩/١٩٣٨ دشن الالمان سفينتين حمولتهما أكثر من ٢٥٠٠٠ جى ار تى وهما *wilhelm gustloff* و *Robert ley* وغرقت هاتان السفينتان مع خسارة عالية فى الأرواح قرب نهاية الحرب العالمية الثانية وكانت هاتان المركبتان بصفة خاصة أول من صرح لهما بالقيام برحلات الاستمتاع حيث كانت هذه المراكب ملفتة للنظر فى نقاط كثيرة والمثل الأعلى الذى يحتذى به فى تشييد سفن خاصة لرحلات الاستمتاع و كانت رحلات الاستمتاع هذه على جانب كبير من الأهمية فى تاريخ صناعة هذه الحرفة فقد أصبحت هذه الرحلات متاحة للطبقات المتوسطة والكادحة منها بالمقارنة مع الأغنياء. كانت هناك خطوط ملاحية أبطئ من المعتاد لا تحمل بضائع اذ أصبحت النموذج الأساسى الذى يصنع على أساسه ما يليه مثل السفينة رويال برنسيس التى أصبحت الدليل الذى يحتذى به فيما بعد لأتساع هذه الصناعة .

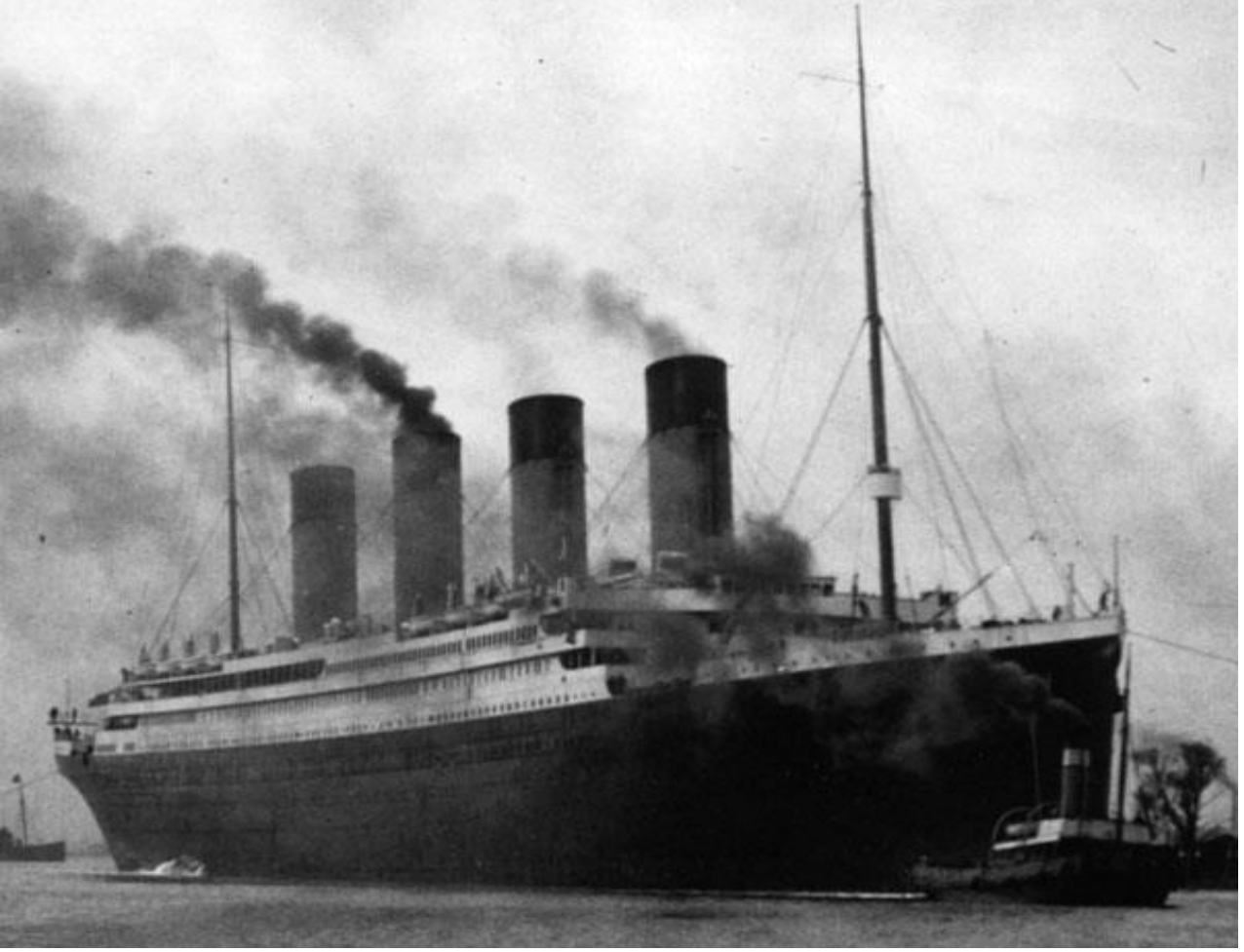
( حلابو / ٢٠٠١ )

**سفينة تايبتك**

تيتانيك بالإنكليزية RMS Titanic: هي باخرة ركاب إنجليزية عملاقة كانت مملوكة لشركة وايت ستار لاين White Star Line ، تم بناؤها في حوض هارلاند آند وولف Harland and Wolff لبناء السفن في بلفاست والتي تعرف الآن بأيرلندا الشمالية . كانت التيتانيك أكبر باخرة نقل ركاب في العالم تم بناؤها في ذلك الوقت ، وفي أول رحلة لها في 10 أبريل 1912 من لندن إلى نيويورك عبر المحيط الأطلسي وبعد أربعة أيام من انطلاقها في 14 أبريل 1912 اصطدمت الباخرة بجبل جليدي عند الموقع ٤١°٤٤' شمالا و ٤٩°٥٧' غربا قبل منتصف الليل بقليل، مما أدى إلى غرقها بالكامل بعد ساعتين وأربعين دقيقة من لحظة الاصطدام في الساعات الأولى ليوم 15 أبريل 1912. كان على متن الباخرة ٢,٢٢٣ راكب، نجا منهم ٧٠٦ شخص فيما لقي ١,٥١٧ شخص حتفهم. السبب الرئيسي لارتفاع عدد الضحايا يعود لعدم تزويد الباخرة بالعدد الكافي من قوارب النجاة للمسافرين الذين كانوا على متنها، حيث احتوت على قوارب للنجاة تكفي لـ ١,١٨٧ شخص على الرغم من أن حمولتها القصوى تبلغ ٣,٥٤٧ شخص. غرق عدد كبير من الرجال الذين كانوا على ظهر التيتانيك بسبب سياسة إعطاء الأولوية للنساء والأطفال في عملية الإنقاذ، وقد تم بناء التيتانيك على أيدي أمهر المهندسين وأكثرهم خبرة، وقد استخدم في بنائها أكثر أنواع التقنيات تقدما ساد الاعتقاد بأنها السفينة التي لا يمكن إغراقها، وكان غرقها صدمة كبرى للجميع حيث أنها قد زودت بأعلى معايير السلامة.

(ويكيديا)





## تشغيل أولى فنادق شتايجنبرجر الألمانية العائمة في مصر أكتوبر المقبل

تعترم مجموعة فنادق "شتايجنبرجر" الألمانية تشغيل أول ثلاثة فنادق عائمة لها في مصر أكتوبر المقبل تحت علامة "شتايجنبرجر"، لتنمية نمط السياحة الثقافية بين الأقصر وأسوان، وخاصة أن هذا النمط السياحي له طابع خاص لدى السائح الألماني وهذه البواخر النيلية تحت اسم "ليجاسي" و"مينرفا" بين الأقصر وأسوان، بالإضافة إلى "عمر الخيام" على بحيرة ناصر، والثلاثة فئة ٥ نجوم.

([www.elgomaa.com](http://www.elgomaa.com))

ومن المقرر أن يتم تشغيل الباخرتان "شتايجنبرجر ليجاسي" و"شتايجنبرجر مينرفا" في الرحلات النيلية بين الأقصر وأسوان في برامج تتراوح بين ٣ و٧ ليالي، أما الباخرة "شتايجنبرجر عمر الخيام" سوف تقوم برحلاتها بين أسوان وأبو سمبل في برامجها التي تتراوح أيضا بين ٣ و٧ ليالي والجدير بالذكر أن البواخر أنشأت حديثا وتضم كل منها ما يتراوح بين ٧٠ إلى ٨٠ كابينة وجناح، تتميز بالتصميمات الحديثة والعالمية، وتشمل البواخر مجموعة من المطاعم والخدمات ووسائل الرفاهية.

(www.elgomaa.com)

وتشارك فى إدارة الفنادق الثلاثة شركة "ترافكوتلز" صاحبة أكبر أسطول للفنادق العائمة بمصر ويضم ٢٠ باخرة خمس نجوم، وبهذه الإضافة تتمكن مجموعة فنادق شتايجنبرجر الألمانية من تنوع منتجها الفندقى المميز فى مصر الذى يضم ٤ فنادق ومنتجعات أخرى فى الأقصر والغردقة والجونة، وتدير المجموعة عالميا ٧٥ فندقا فى كل من ألمانيا، وسويسرا، والنمسا، وهولندا.

(www.elgomaa.com)



### رحلات الاستمتاع فى الفنادق العائمة مالها وما عليها

اجريت دراسة على عدد من الأشخاص لمحاولة معرفة الأسباب الحقيقية وراء رحلات الاستمتاع وكذلك معرفة عدم رغبة الأشخاص فى القيام بمثل هذه الرحلات ومن أهم أسباب رحلات الاستمتاع ما تم التوصل إليه فى الاتى

## ١- الاسترخاء relaxation

حيث توفر رحلات الاستمتاع الاسترخاء للنزلاء بداية من استخدام الوسيلة المريحة للوصول الى السفن ثم انزال الحقائب للركاب والوصول الى الغرفة هذا بالإضافة الى الحصول على حمام شمس .

( حلابو / ٢٠٠١ )

## ٢- الأمان safety

اعتبرت رحلات الاستمتاع إحدى الطرق الآمنة لمشاهدة العالم كما انعكس ذلك على كبار السن حيث أعجبوا إعجابا عظيما بإمكانية الاستمتاع بالترف والتسلية ليلا دون التعرض لمغامرات غير محمودة العواقب .

( حلابو / ٢٠٠١ )

## ٣- اجتماعيا social

كانت رحلات الاستمتاع من أكثر الأشياء القاصرة على شخص أو جماعة دون غيرها إلا أنها أصبحت وسيلة لزيادة الترابط الاجتماعي سواء ما بين العائلات أو بين الأشخاص حديثي المعرفة من خلال قضاء فترة الراحة على المركب .

( حلابو / ٢٠٠١ )

أما بالنسبة للأشخاص الذين لا يرغبون في القيام برحلات الاستمتاع فيرجع الى العوامل التالية

## ١- التكلفة الاقتصادية expenses

كانت تكاليف الرحلة على الفنادق العائمة بالنسبة لمجموعة كبيرة من الناس خاصة أن هذه الرحلات بدأت مقصورة على طبقة ذات دخل مرتفع **discretionary income** ولم تراع الدخول المنخفضة .

( حلابو / ٢٠٠١ )

## ٢- الحقوق المقصورة **exclusivity**

نظرا إلى رحلات الاستمتاع من خلال كثير من الناس على أنها حق اجتماعي مقصور على فئة معينة وظهرت هذه الفكرة عند استخدام رحلات الاستمتاع على نطاق واسع للفائزين في لعبة الحظ واليانصيب ولكن الحل تغير إلى أن أصبحت متاحة لكل الناس الراغبين .

( حلابو / ٢٠٠١ )

## ٣- العائلة **family**

اعتبر كثير من الناس أن رحلات الاستمتاع بالعطلة تتناسب للكبار فقط وليس الأطفال ولكن مع التطور في الخدمات المقدمة من خلال الشركات المالكة أصبحت رحلات الاستمتاع تتناسب مع جميع الأعمار وأصبحت سوق عظيمة لتوفير الترفيه والتسلية لكل أفراد العائلة .

( حلابو / ٢٠٠١ )

## ٤- مرض دوران البحر **seasickness**

أظهرت مجموعة من الناس تخوفهم من رحلات الاستمتاع بسبب تعرضهم لمرض دوران

البحر ولكن يمكن التغلب على ذلك باستخدام الأدوية المضادة مع الاهتمام بصيانة المركب للمساعدة على اتزانها وتوضح الخريطة التالية أهم مناطق رحلات الاستمتاع التي تقوم بها الفنادق العائمة في العالم .

( حلابو / ٢٠٠١ )

## المنشآت الفندقية والسياحية طبقا للقانون رقم (١) لسنة ١٩٧٣

( الكحلى / ١٩٩٨ )

نظرا للتطور الهائل فى بناء وإعداد الفنادق العائمة فى الفترة الأخيرة وحفاظا على سمعة البلاد للألتزام بالمواصفات فقد صدر القرار الوزارى رقم (٨٠) بتاريخ ١٨/٤/١٩٩٠ بشأن وضع قواعد وتصنيف الفنادق العائمة لتكون مواكبة للتطور الذى حدث فى صناعة الفنادق والذى قسم الفنادق العائمة إلى أربعة درجات

### قرار وزارى رقم (٨٠)

صادر بتاريخ ١٨/٤/١٩٩٠

وزير السياحة والطيران المدنى  
بعد الإطلاع على القانون رقم (١) لسنة ١٩٧٣ بشأن المنشآت الفندقية والسياحية وعلى المذكرة الإيضاحية لقرار وزير السياحة والطيران المدنى رقم (٢٦) لسنة ١٩٨٢ بقواعد توصيف وتقييم الفنادق بدرجاتها المختلفة.  
وعلى مذكرة السيد وكيل أول الوزارة ورئيس قطاع العلاقات العامة المرفق بها مواصفات تقييم الفنادق العائمة.

### قرار

مادة (١)  
تطبق قواعد تصنيف وتقييم الفنادق العائمة المرفقة بدرجاتها الموضحة بالجدول المرفقة على الفنادق العائمة.

مادة (٢)  
ينشر هذا القرار فى الجريدة الرسمية ويعمل به من تاريخ صدوره.

مادة (٣)  
على جهات الاختصاص تنفيذ القرار



مستلزمات	البيانات	٥ نجوم	٤ نجوم	٣ نجوم	نجمتين
٢/٢/٢	صالات الطعام لا تقل المساحة المخصصة لكل كابينة عن.	٢م٢	٢م١,٨	٢م١,٦	٢م١,٤
٣/٢/٢	صالة الاستقبال - المساحة لكل كابينة	٢م١	٢م١	٢م٠,٨	٢م٠,٨
٤/٢/٢	السلم الرئيسي لا يقل عرضه عن	١,٣م	١,٣م	١م	١م
١/٣/٢	أقل عزل صوتي (ديسبل)	٣٥	٣٥	٢٥	٢٥
٢/٣/٢	أقل عزل حراري وات م - ١	١,٢	١,٢	١	١
١/٤/٢	تكييف الكبائن ومرافق الخدمة العامة	يلزم	يلزم	يلزم	يلزم
١/٥/٢	المدخل الرئيسي وآخر للعاملين والبضائع	يلزم	يلزم	يلزم	يستحسن
١/٦/٢	دورات المياه العامة	يلزم	يلزم	يستحسن	يستحسن
٣	المستلزمات الفندقية لكبائن النزلاء				
١/١/٣	مقاس السرير المفرد لشخصين واحد لا يقل عن مقاس السرير المفرد لشخص واحد لا يقل عن	١٤٠ × ٢٠٠ × ١٠٠ × ٢٠٠ ×	١٤٠ × ٢٠٠ × ١٠٠ × ٢٠٠ ×	١٣٠ × ١٩٠ × ١٠٠ × ٢٠٠ ×	١٣٠ × ١٩٠ × ١٠٠ × ٢٠٠ ×
٢/١/٣	دولاب الملابس للكابينة المزدوجة لا يقل عن دولاب للملابس للكابينة المفردة لا يقل عن	٢٥ × ١٣٠ × ٢٥ × ١٠٠ ×	٢٥ × ١٣٠ × ٢٥ × ١٠٠ ×	٢٥ × ١١٠ × ٢٥ × ٨٠ ×	٢٥ × ١٠٠ × ٢٥ × ٧٠ ×
٣/١/٣	الكراسي لا تقل عن:	٢	٢	—	—
٤/١/٣	منضدة صغيرة	١	١	—	—
٥/١/٣	حامل حقائب	يلزم	يلزم	—	—
٦/١/٣	كومودينو	يلزم	يلزم	—	—
٧/١/٣	تسريحة بمرآة وكرسي	يلزم	يلزم	—	—
٨/١/٣	سلة مهملات	يلزم	يلزم	يلزم	يلزم
٩/١/٣	أدوات كتابية وأدوات خياطة	يلزم	يلزم	—	—
/١/٣	طفاية سجاير وكبريت	يلزم	يلزم	يلزم	يلزم





نجمتي ن	٣ نجوم م	٤ نجوم	٥ نجوم	البي ان	مسلس ل
تواليت	تواليت	ورق تواليت سلة مهملات	ورق تواليت مناديل ورق غطاء للرأس طفاية سجائر سلة مهملات		
				المستلزمات الفندقية لمراحيض الخدمة العامة	٤
يلزم	يلزم	يلزم	يلزم	الصالون والبار والديسكو والبست ومعدات الموسيقى	١/٤/٤
يستحسن	يلزم	يلزم	يلزم	توفير تليفزيون وفيديو بالصالون الرئيسي	٢/١/٤
يلزم	يلزم	يلزم	يلزم	تليفون عمومي بالصالون	٣/١/٤
يلزم	يلزم	يلزم	يلزم	صالة الطعام الرئيسية مزودة بتليفون ونظام الإذاعة الداخلية والخدمات العامة	١/٢/٤
				الخدمات العامة	٥
يلزم	يلزم	يلزم	يلزم	حمام سباحة	١/٥
يلزم	يلزم	يلزم	يلزم	الخدمات البريدية	٢/٥
-	-	محل بازار	كوافير وبازار	المحلات	٣/٥
أجزاخانة للإسعافات الأولية	أجزاخانة للإسعافات الأولية	أجزاخانة للإسعافات الأولية	متكاملة تحت إشراف طبيب	الخدمات الطبية	٤/٥



# الفصل الثانى

## ادارة المخاطر

أبتداءً يمكن القول للخطر مدلولات محددة ومختلفة بأختلاف الزاوية التي ينظر اليها

(الوردي / ١٩٩٩)

وهناك من ينظر للخطر من الزاوية السايكولوجية على المستوى الفردي، ويتمثل بالمفاجئات والخسائر التي يمكن ان يتعرض لها سواء أكان ذلك في نتائج أعماله أو شخصه، ويتفاوت تخمين وتقويم آثار هذه المخاطر من شخص لآخر وهذا ما يسمى بالخطر الذاتي. والذي يحكمه عاملان اساسيان وهما التركيبية النفسية لمتخذ القرار من جانب وتجربته والمعلومات المتاحة له عن النتائج ومديات الانحراف عنها من جانب آخر، وهناك تفسير رياضي للخطر يعتمد اساس نظرية الاحتمالات و هو قياس لأمكانية تكرار وقوع حادث ما، أو تحقق فرصة معينة بهدف التوصل الى رقم يعبر عن درجة أو قيمة هذه الامكانية أو الفرصة، ولمعرفة العوامل التي تحكم الظاهرة والوقوف على اتجاهات حركتها.

( شُبْرَ / ٢٠٠٧ )

ويمكن ان نذكر هنا بعض المفاهيم المتقاربة والمتداخلة مع مفهوم المخاطر مثل  
- كلمة طارئ (emergency).

تعني حدثاً أو موقفاً غير متوقع يتطلب تصرفاً فورياً والكلمة بالانكليزية مشتقة من أصل  
لاتيني هو الفعل بمعنى ينبثق عن أو يتفجر عن لذلك يتضمن الحادث والمسبب للخسارة  
ويتطلب تصرفاً فورياً مثل العاصفة البحرية وجنوح السفينة وغرقها بسبب ظروف البحر  
فتدخل ضمن (الخطر البحري) وكذلك حوادث السيارات كالاصطدام أو السرقة أو الحريق  
وغيرها.

( شبر / ٢٠٠٧ )

- كلمة مشكلة (problem)

هي ايضاً من أصل يوناني (problema) وتعني أموراً يصعب ترتيبها أو يصعب تحديد  
أفضل مسار لها أو أفضل إجراء حيالها، وهنا نرى مفهوم المشكلة مفهوم نسبي من حيث  
الزمان والمكان والأطر المعنية لقد جرت العادة على تسمية المشكلة التي تخص دولة أو  
عدة دول (أزمة) فيقال أزمة البطالة، الأزمة الاجتماعية، أزمة الشرق الاوسط...الخ.

( شبر / ٢٠٠٧ )

فالازمة (crisis) كلمة في اللغة الانكليزية كلمة مشتقة ايضاً من أصل يوناني هو كلمة  
(krisis) وهي الاسم من الفعل (krinein) وهي تعني النقطة أو اللحظة التي توجب اتخاذ  
القرار بمعنى اللحظة الحاسمة أو نقطة التحول.

(موسى / ١٩٩٨)

والازمة هي مشكلة من نوع آخر غالباً ما يتطلب جهود أكبر لمعالجتها أو ادارتها وفي  
حال الفشل في حلها تكون نتائجها أكثر خطورة مثل اندلاع حرب أو ثورة والتي صبحت  
تدرس في الجامعات العالمية مثل الادارة الاستراتيجية أو معالجة ادارة لازمات وكيف  
نتعامل مع المشكلات التي تعترض حياتنا كأفراد أو مؤسسات أو دول وتتخذ الاجراءات  
الوقائية لمنع حدوثها أو التخطيط لمعالجتها في حال وقوعها وننتقل في تعاملنا مع  
المشكلات من العقلية الانفعالية الى العقلية الفاعلة.

(علي / ٢٠٠١)

أذن ما هو مفهوم ادارة المخاطر: من الناحية النظرية تنتمي ادارة المخاطر الى علم الادارة  
وعلى المستوى التطبيقي تنتمي الى استراتيجيات العمل ولذلك ادارة المخاطر تقع ضمن

مهام الادارة العليا للمنظمة وهي تعتبر جزءاً عضوياً من وظائف الادارة اذ لا يمكن تحقيق الاستخدام الامثل لموارد المنظمة بغياب ادارة ناهجة للأخطار التي تواجهها.

( شُبْر / ٢٠٠٧ )

فالأدارة الآمنة هي حجر الزاوية للأدارة الكفاء هكذا يعبر استاذ الادارة الفرنسي لويس هنري فايول سنة ١٩١٦ عن أهداف الادارة الآمنة وتتمثل في حماية الاموال والاشخاص من السرقة والحريق والفيضانات والجرائم، وعلى وجه العموم كافة، الاضطرابات الاجتماعية والكوارث الطبيعية التي تهدد تقدم المنظمة ومصير اعمالها وتعبير آخر كافة التدابير الكفيلة بتوفير الامان للمشروع والطمأنينة للفرد.

( الوردى / ١٩٩٩ )

إن مصطلح ادارة الخطر ظهر في اواسط الخمسينات وفي مجال التأمين بشكل خاص وتوالت الاصدارات والمقالات والندوات التي تعالج مختلف جوانب ادارة الخطر على المستوى النظري والتطبيقي في ضوء التغيرات الجذرية التي حصلت على كافة المستويات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية وتنامي وعي المجتمع والرأي العام بالمخاطر الناشئة عن التطور التكنولوجي أو عن الطبيعة وانعكاس ذلك في تشريعات الدول كما هو الحال في خطر التلوث البيئي أو المسؤولية المهنية بأنواعها، وحتى الاخطار الناشئة عن العنف والارهاب والحروب وبدأت الدول تعقد المؤتمرات والندوات لطرح هذه القضايا ودراسة آثارها العميقة والسلبية اجتماعياً وثقافياً وسياسياً واقتصادياً وحتى صحياً واعلامياً وسبل معالجتها وتحقيق حدة آثارها على المجتمعات وتكاليف معالجتها وأهمية الحاجة الى تبادل الخبرات فيما بينها في هذا المجال.

( شُبْر / ٢٠٠٧ )

اذن ادارة المخاطر بمفهومها المعاصر:- اطار واسع وشامل لمعالجة المخاطر التي تواجهها المنظمة أو أية وحدة اقتصادية لذلك فإن ادارة المخاطر في اطارها المعاصر تمثل ظاهرة نوعية جديدة لا يمكن لهذه الظاهرة أن تأخذ أبعادها التطبيقية الا بتطوير ذهنية شمولية ازاء الاخطار وتتعامل مع كافة جوانبها وترسم السبل العقلانية لمعالجتها ضمن برنامج تكاملي ويستلزم ذلك توفر مهارات جيدة ومعلومات أدق ونظم اتصالات وتنسيق متقدمة بين الجهات المعنية داخل المنظمة.

(الوردي/١٩٩٩)

## نبذة عن إدارة المخاطر

ظهرت مع بداية القرن التاسع عشر إدارة متخصصة في المشروعات الصناعية وظيفتها إدارة المخاطر، حيث كان من أهم نشاطها توفير الأمن للعاملين بالمشروع وكذلك توفير الأمن لممتلكات هذه المشاريع، ومنذ ذلك التاريخ اهتم العالم باستخدام الأساليب العلمية لمواجهة المخاطر. ومع ظهور الثورة الصناعية ووجود ندرة في بعض الأيدي العاملة المدربة وارتفاع تكاليف إنشاء المباني وشراء المعدات، كل ذلك أدى بأصحاب الأعمال للسعى المستمر لمنع وتقليل المخاطر التي يتعرض لها العمال والممتلكات، كما حددت التشريعات التي تحت أصحاب الأعمال على اتباع وسائل الأمن لوقاية الأفراد والممتلكات وتعويض الأفراد عما يحدث لهم من خسائر بسبب العمل. وعلى هذا نجد أن إدارة المخاطر هي مجال التوصل لمنع الخطر، والتقليل من حجم الخسائر عند حدوثه، والعمل على عدم تكراره بدراسة أسباب حدوث كل خطر لتلافيه مستقبلا، كما تمتد إدارة المخاطر إلى تدبير الأموال اللازمة لتعويض المشروع عن الخسائر التي تحدث حتى لا يتوقف عن العمل والإنتاج، وأصبح القائمون على إدارة أي مشروع يهتمون إلى حد بعيد بدراسة تكاليف إدارة المخاطر.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

- والهدف من إدارة المخاطر هو وضع أنسب سياسة لمواجهة الخسائر المتوقعة بأقل تكاليف ممكنة ويتولى عادة هذه الوظيفة شخص يسمى مدير المخاطر. وتتنحصر وظيفة مدير المخاطر فيما يلي:
- اكتشاف المخاطر الخاصة بكل نشاط على حدة سواء كان هذا النشاط لفرد أو لمشروع
  - تحليل كل خطر من المخاطر التي تم اكتشافها ومعرفة طبيعته ومسبباته وعلاقته بالمخاطر الأخرى
  - قياس درجة الخطورة واحتمال حدوث الحادث وتقدير حجم الخسارة
  - اختيار أنسب وسيلة لإدارة كل من المخاطر الموجودة لدى الفرد أو المشروع حسب درجات الأمان والتكلفة اللازمة.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

## معنى الخطر

يعتبر الخطر من أهم المشاكل الحيوية التي تؤثر على المشاريع تأثيرا فعالا ولذا يجب أن نفهم ونعرف معنى كلمة الخطر بشكل علمي لأن ازدياد الخطر يتحول إلى مشكلة. وحيث إن كل المشاريع تتعرض للمخاطر فإنه يمكن من خلال الدراسة العملية أن نقن أنواع هذه المخاطر أو نحددها بشكل أكثر دقة على النحو التالي:

- ١- بعض المخاطر تعتبر بسيطة وتتلاشى ولا تؤثر على سير المشروع
  - ٢- بعض المخاطر يتطور ليتحول إلى مشكلة لها ابعادها ويجب وضع خطة لإصلاحها سريعاً
  - ٣- نسبة قليلة من المخاطر تتحول إلى أزمات قد تعصف بالمشروع بالكامل
- والهدف من دراسة إدارة المخاطر هو التأكيد على أن النوع الثالث يمكن أن يتلاشى تماماً عندما يتم التخطيط الجيد له من قبل إدارة المخاطر.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

## مفهوم إدارة الازمات

تبين ان هناك أختصاصاً أضيف الى مجموعة الاختصاصات التي جرى العرف على أنها مهام الادارة وهذا الاختصاص هو إدارة الازمات وأنه يستوي مع بقية الاختصاصات مثل التخطيط والاشراف والرقابة والتجديد والتطوير وتمثيل المنظمة والعلاقات العامة وما الى ذلك وسبق وأن عرضنا مصطلحات متقاربة مع إدارة المخاطر وادارة الازمات وهنا يمكن القول ان ادارة الازمات هي مجموع لممارسات التي يمكن تطبيقها عندما ينشأ موقف أو وضع يمثل تغييراً جذرياً في أوضاع مستقرة تقليدية وان هذه الممارسات يتم صياغتها في هيئة خطة تعتمد في اعدادها على توافر عدد من الخبرات وتبدأ بتحليل وتشخيص أو تشريح الازمة وصولاً لمكوناتها وسماتها وما يتوقع من آثارها وان هذا التحليل لا بد وان يتسم بالدقة حتى يكون كل ما بني عليه سليماً ودقيقاً ومنتجاً.

(موسى / ١٩٩٨)

## أسباب وأنواع الازمات:

يذهب خبراء ادارة الازمات الى انه توجد اربعة نوعيات أو مجموعات رئيسية للأزمات اذا أمكن التعرف عليها أمكن الحيلولة دون وقوعها أو التخفيف من عواقبها أو الاستفادة منها وهي:

- أ- البشر عندما يخطئون.
- ب- الالات عندما يختل ادائها.
- ج- الاليكترونيات عندما تضطرب وظائفها.



د- الطبيعة عندما تغضب علينا وعندما نعتدي عليها.

والحديث عن أخطاء البشر يتركز اساساً في عدد من السمات والممارسات الانسانية التي نقع فيها جميعاً في وقت من الاوقات سواء بسبب:-  
سوء التقدير أو عدم القدرة على التوقع وعدم السيطرة على النفس والطمع واليأس والعند والمكابرة أو بسبب نقاط الضعف البشري مثل الحب والكراهية أو حب السيطرة أو حب الثأر،ولهذا يرى خبراء الازمات أن الحروب والازمات السياسية وبعض جوانب من الازمات الاقتصادية تقع في نطاق هذه المجموعة من الاسباب حتى احداث العنف والتطرف والارهاب انما هي حقيقة ناتج اخطاء البشرية لعل ابرزها هو خطأ التصور لموقف وما يترتب عليه خطأ في التصرف بالإضافة الى الاستهانة بأرواح الآخرين وخاصة مما ليسوا طرفاً في النزاع مثل نوعاً من الخلل في التفكير غير مبرر، وقد شهد العالم موجات من صور العنف ابتداءً من اختطاف الطائرات واستخدام ركابها وأطقمها كرهائن واختلطت السياسة وبالاقتصاد بالجريمة العادية.

( شبر / ٢٠٠٧ )

### خطوات إدارة المخاطر

تقوم عملية إدارة المخاطر بعمل فحص وتحليل شامل ومفصل لكل أنواع المخاطر التي قد يتعرض لها موضع دراسة المخاطر ويتم ذلك بتطبيق خمس خطوات أساسية على النحو التالي:

١. تعريف المخاطر :وهي الخطوة الأساسية الأولى للتعرف على المخاطر المحيطة بالعمل.
٢. تحليل المخاطر :ويتم بها تصنيف الخطر والوقوف على مصادره الأصلية.
٣. تقييم المخاطر :وهو تحديد عنصرى الخطر:

- الآثار التي يحدثها كل خطر
- احتمال حدوث كل خطر

٤- التحكم في المخاطر :وبها يتم تحديد أى الطرق تستخدم لتقليل احتمال الخطر وآثاره

٥- المراقبة والمتابعة الدورية : وتتم لا ستكشاف أى مصادر خطر جديدة أو فشل التحكم في مخاطر سابقة.

( الكاشف واخرون / ٢٠٠٨ )

### تعريف المخاطر

توجد عدة وسائل يمكن استخدامها لتعريف المخاطر؛ سوف نذكر بعضاً منها كل على حدة، ولكن أثناء التطبيق يتم الاستعانة بأكثر من وسيلة متفاعلين معا للتعرف على أكبر قدر من المخاطر التي قد تلم بالعمل الذي يتم دراسته

## آراء الخبراء

وتعتمد على وعى الخبير وإدراكه لمدى حجم الخطر، وهى تعتبر أسهل الطرق للتعريف، ولكن يجب العلم أن آراء الخبراء وحدها لا يكفي إلا في المشروعات الصغيرة غير المعقدة ولا تحتاج إلى دراسات جدوى كبيرة.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

## تقسيم الخطة

وهى تعالج المخاطر الكامنة في داخل المشروع عن طريق تقسيم خطة العمل ودراسة المخاطر في كل جزء على حدة، تصلح لبعض المشروعات التكنولوجية (الشبكات - البرمجيات)

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

## استنباط القرارات

وهى التأثيرات التي تشير إلى أن أمراً ما سوف يحدث ويمكن استخدام تحليل المكسب والخسارة لاستنباط القرارات، مع الأخذ في الاعتبار أن ذلك قد يؤدي إلى قرارات خاطئة في حالة استنباط القرار على أساس مختلف لما وضع له التحليل، وهناك بالفعل عدة أوجه قد تكون متضادة في هذا الأمر مثل: الجانب الفنى وسياسة التنفيذ، أو التسويق والجانب الفنى، أو الحلول والمشاكل، أو المدى القصير وال المدى البعيد، أو استخدام تكنولوجيا حديثة واستخدام آراء الخبراء.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

## تداول الأفكار

وهى تستخدم لعمل توليفة من جميع التعريفات السابقة للوصول إلى أفضل النتائج أثناء الاجتماعات وعلى الرغم من اختلاف المشاريع عن بعضها البعض، ولكن أنواع المخاطر التي قد تتعرض لها هذه المشاريع قد تكون شائعة كما سيتم توضيحها بشكل أكثر دقة فيما بعد ويجب أن نعرف أن الطريقة الوحيدة لتقليل الخسائر الناجمة عن تعرض المشاريع للمخاطر هي رصد وتسجيل كل ما يمكن أن نتوقعه من هذه المخاطر واتخاذ الإجراءات اللازمة عند حدوث أى خطر، وتبليغ الإدارة بكل التفاصيل اللازمة لضمان سرعة التحرك في اتخاذ القرارات اللازمة في الوقت المناسب. ودور إدارة المخاطر يتمثل في تحديد أنواع المخاطر وتصنيفها وإيجاد حلول لها لتطبيقها فور وقوع المشكلة، ويتم ذلك عن طريق التحكم في هذا الخطر وتحسين كل الظروف التي تؤدي إلى منع حدوثه. فالمديرون القائمون على المشروع يجب أن تكون لديهم الرؤية المستقبلية للعقبات التي قد تعترض المشروع.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

## المخاطر الشائعة في إدارة المشروعات

### مخاطر ناجمة عن فريق العمل

- قد لا يكون فريق العمل في المشروع مستعدا في الوقت المناسب
- قد لا تتوفر مجموعة العمل ذات المهارة العالية عند الحاجة إليها
- فريق العمل قد يستقيل أثناء تنفيذ المشروع

### مخاطر ناجمة عن الأجهزة

- قد لا تسلم أجهزة المشروع في الوقت المناسب
- وقد تتعرض الأجهزة للأعطال المفاجئة

### مخاطر ناجمة عن الإدارة

- قد يتم تغيير بعض الموظفين ذوى الخبرة ويُستقدم آخرون أقل خبرة
- قد لا يتم اتخاذ القرارات اللازمة في الوقت المناسب.
- منفذو المشروع قد لا يلتزمون بالجدول الزمنى للتنفيذ

### مخاطر ناتجة عن عدم وجود رؤية واضحة

- قد تحدث تغييرات إضافية على المشروع أثناء التنفيذ لا يتم التبليغ عنها للإدارة المنفذة للمشروع في الوقت المناسب.

### مخاطر ناتجة عن التكنولوجيا

- قد تكون هناك حدود لاستخدام تكنولوجيا معينة
- قد تحتاج التكنولوجيا المستخدمة لوقت إضافي لفهمها
- المكونات التكنولوجية للمشروع قد لا تتكامل مما يضر بالمشروع

### المخاطر الطبيعية

- قد يتعرض المشروع لأى نوع من الكوارث (حريق، فيضان،.....)
- لذا عند القيام بأى مشروع يجب عمل جدول به أهم المخاطر الشائعة لتحقيق الدور الأساسى لإدارة المخاطر بتحديد جميع أنواع المخاطر المحتملة ووضع برنامج لحل هذه المشاكل.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

## تحليل المخاطر

يتم عمل تحليل للمخاطر بطرق مختلفة ويطبق الأنسب منها بحسب المشروع الذى تتم له الدراسة،ومن أبسط هذه الطرق وأوسعها انتشارا هو تصنيف المخاطر، ونذكر مثلا تطبيقاً على ذلك؛ تصنيف المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها مشروع تحت خمسة تصنيفات كالاتى:

- المخاطر الخارجية غير المتوقعة

وهى المخاطر التي تكون خارج نطاق سيطرة المدير أو الشركة وهي غير متوقعة بالمرّة. ويمكن جمعها في قائمة، ولكن يصعب تحديد أي منها سوف يواجه المشروع. وهي قد تحدث نتيجة بعض الإجراءات الحكومية، أو عدم القدرة على استكمال المشروع نتيجة حدوث كوارث طبيعية مثلاً، أو الفشل في مواكبة التغيرات الخارجية للسوق أو الحروب أو التغيرات المناخية. (الكاشف وآخرون / ٢٠٠٨)

#### • المخاطر الخارجية المتوقعة وغير المؤكدة

وهى المخاطر التي نتوقع أن تحدث ولكن لا نعرف إلى أي مدى سوف تؤثر على المشروع. ويمكن من خلال جمع بعض البيانات حساب قيمة معيارية ولكن التأثير الفعلي للخطر قد يكون أكبر أو أقل من هذا المعيار. ومثال على هذه المخاطر:

١. استجابة السوق لنقص المواد الخام أو عدم وجود احتياطي لبعض السلع مما يحدد أسعارها والطلب عليها.

٢. السياسات المالية التي تؤثر على سعر العملية، التضخم والضرائب.

وهي أيضاً تشمل آليات التشغيل مثل الصيانة، العوامل البيئية، وغيرها. (الكاشف وآخرون / ٢٠٠٨)

#### • المخاطر الفنية الداخلية

والتي تنشأ من التكنولوجيا المستخدمة في المشروع من تصميم أو بناء المشروع أو تصميم المنتج النهائي. وهي تحتوي على خطورة عدم تحقيق مستويات الأداء المطلوبة.

(الكاشف وآخرون / ٢٠٠٨)

#### المخاطر غير الفنية الداخلية

وهي ناجمة عن عدم السيطرة الجيدة من المديرين المسؤولين عن المشروع، أي فشل الإدارة على مستوى العمل. ويجب على القائمين على هذا الجزء بذل مجهود أكبر للوصول للنتائج المطلوبة.

(الكاشف وآخرون / ٢٠٠٨)

#### • المخاطر القانونية

وهي تقع تحت طائلة القانون المدني والجنائي، والقانون المدني يتمثل في العقود القانونية مع العميل وتصاريح العمل وغيرها، أما القانون الجنائي فهو كل ما يتعلق بالجوانب الصحية وطرق الأمن والسلامة العامة سواء على البيئة أو على العمال وهذا لا ينطبق فقط على مجال الصناعة ولكن على كل المجالات الأخرى.

(الكاشف وآخرون / ٢٠٠٨)

#### تحليل مخاطر الاتصال

إن الهدف النهائي لنموذج تحليل المخاطر هو إيجاد اتصال بين كل الأطراف المعنية بالمشروع وهم:

- مالكي المشروع، لكي يوفروا احتياجات المشروع في الوقت المناسب.

- المديرين القائمين على تنفيذ المشروع لكي يستطيعوا أن يطوروا السياسات الخاصة به والتعرف على كل أجزاءه وإيجاد أداة اتصال سهلة وفعالة واستخدام تحليل المعروف
  - القائمين على تنفيذ المشروع لتمكينهم من إدارة المخاطر التي تظهر أثناء التنفيذ.
  - العاملين الذين يلتحقون بالمشروع أثناء التنفيذ والذين يجب إطلاعهم على سياسات التنفيذ وما تم منها ودورهم في المرحلة التي التحقوا فيها بالمشروع.
  - المستخدمين.
- ولكي تصبح أداة الاتصال فعالة فإن النموذج يجب أن يكون بسيطاً وقوياً ي تمتع بالمرونة لكي يكون متكاملًا، ولكي نصل إلى هذا يجب بذل مجهودات كبيرة .وببناء نموذج يحقق هذا التكامل نكون قد حققنا ٦٠ % من المجهود اللازم لتحليل المخاطر .

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

## تقييم المخاطر

بعد تحديد مصادر المخاطر وتحليلها نحتاج إلى تقييم درجة المخاطر لتحديد أشدها خطورة؛ وذلك لجدولة عمل التحكم بالمخاطر في الخطة التالية بالبداية في معالجة أشد المخاطر أولاً يليها الأقل منها شدة وهكذا حتى تنتهي قائمة المخاطر، وبداية سوف نحسب تأثير واحتمال كل خطر على حدة ثم نحسب تأثيرها التجميعة.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

### ١-تقييم الخطر

هناك العديد من الطرق الإحصائية التي يمكن بواسطتها تقييم درجة الخطر لكن أبسطها وأكثرها فاعلية هو وصف درجة الخطر بأنها عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة ، منخفضة جداً .وتقييم درجة الخطر تعتمد على خاصيتين:

١. تأثير الخطر

٢. احتمال حدوث الخطر

### مثال

نفترض أن المشروع ( الفندق العائم) قد حدثت به مشكلتين

● استقال الموظفون فجأة

● نشوب حريق هائل

ويوصف كلا النوعين من الخطر على أنه متوسط وذلك لأن في الحالة الأولى يفترض أن الموظفين المستقلين سوف يسلمون ما أنجزوه من عمل إلى موظفين آخرين كما أنه يمكن تعيين بديل للموظف المستقل.

أما في الحالة الثانية فبالرغم من أن تأثير الخطر كان مدمرا للمشروع لكن احتمالته قد يكون منخفض والخطر يمكن تقليله بالاعتماد على النسخ الاحتياطية إذا كان المشروع يعتمد على برمجيات لذا فإن تصنيف الخطر يمكننا من التعرف على أكثرها حدة والانتباه جيدا إليها، وعلى ذلك فإن درجة الخطر العالية جدا والعالية، لها الأولوية في التعامل معها.

(الكاشف و اخرون / ٢٠٠٨)

## ٢- تقييم المخاطر التجميعة

نادرا ما يكون مصدر الخطر واحد في المشروع لذلك نقوم بجمع كل مصادر الخطر في قائمة مفصلة لتحديد ومعرفة المخاطر التي قد تنجم عن كل مصدر منها على حدة وإذا استطعنا أن نجمع كل مصادر المخاطر في نموذج واحد فسوف نجده متشابك للغاية ، لذا نركز اهتمامنا على عدد قليل من المخاطر ذات التأثير القوي على المشروع ، ولتكن نسبة ٢٠ % من المخاطر التي لها تأثير ٨٠ % على المشروع وفي الحياة العملية توجد طريقتان:

### ١. طريقة من القاع إلى القمة

وفيها تُحدد المخاطر ذات المستوى المنخفض مع احتمالاتها للتعامل معها بطريقة مناسبة.

### ٢. طريقة الصعود والهبوط

وفيها تُحدد العوامل التي تؤدي إلى أعلى درجة من المخاطر وتقييم درجتها والتعامل معها على حدة بعيدا عن المشروع، بناء على خبرة المديرين السابقة في التعامل مع هذه المخاطر . وهذه الطريقة تمد المديرين بقائمة العوامل المسببة للمخاطر وبناء على خبرتهم السابقة يستطيعون اعطاء كل نوع من المخاطر درجة الأهمية المناسبة لها ثم تحديد علاقات التحكم في الخطر التي تؤدي لطرق التحكم في المخاطر ذات الدرجة العالية في التأثير السلبي على المشروع.

(الكاشف و اخرون / ٢٠٠٨)

## ٣- توقع الحوادث النادرة

هو القدرة على التنبؤ بالأسباب المحتملة التي تؤدي إلى عدم الالتزام بالخطة المحددة للمشروع، وهي خبرة العديد من العاملين في التنبؤ بالأحداث التي تؤدي إلى نوع من المخاطر ويسمى " قانون ساد " أو "قانون مورفي" "إذا أمكن تخمين مواضع للخطر، فإن الخطر سوف يحدث عندها

والقيمة الحقيقية لهذا التوجه هو أنك إذا توقعت أن تسير الأمور في الاتجاه السيئ فسوف تأمن جانب وقوع المشاكل المفاجئ وسوف تستجيب سريعا لإيجاد حلول له ا . وسوف تكون الأ عطلات متوقعة ومتنبأ به ا، والحلول معدة في الخطة لمواجهةها وهذا ما يعرف ب" مواجهة المخاطر . بعض الناس يحتاطون لوقوع المخاطر بطبيع تهم والبعض يحتاج إلى بناء نظام منطقي لتحديد مواضع الخطر وتحليلها لتعزيز استجابتهم لها.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

#### ٤- اختلاف المخاطر أثناء دورة حياة المشروع

وهذه الاختلافات يمكن التعامل معها بشكل سريع عن طريق اختيار نموذج فعال لحل مشاكل معينة واجهت العديد من المشاريع ونجحت هذه الحلول بالفعل، و بالتالي سوف تستخدم هذه الحلول المجربة بدلا من البحث عن حلول جديدة قد تكون غير مضمونة لأنها لم تجرب بعد.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

### التحكم في المخاطر

التحكم في المخاطر هو عملية تخطيط وإدارة . فلا يكفي أن تحدد أنواع المخاطر التي قد يتعرض لها المشروع، بل يجب أن نكون على دراية كاملة بكيفية التعامل معه ا في حالة حدوثها بشكل فعال لا يؤثر على سير العمل، وهناك طرق مختلفة للتحكم في المخاطر التي تواجه المشروعات، ويجب على فريق العمل أن يكون على وعى تام بالمشاكل التي تم تعريفه ا في دراسة جدوى المشروع، وذلك لمتابعة هذه المخاطر التي تظهر أولا بأول، وتدريب من يتولى مسؤولية العمل أن يعطي ويدون جميع الملاحظات والتعليقات الخاصة به لتنفيذ الخطة، حتى يتم التعامل مع المخاطر بشكل أكثر فاعلية في المستقبل.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

#### ١- استمارة التحكم في الخطر

على مدير المشروع تخصيص جزء من وقته دوريا يج تمع فيه مع فريق العمل للتعرف على المخاطر الجديدة التي قد تواجه المشروع، ومراجعة المخاطر السابق علاجها، ويتم إعداد استمارة خاصة بذلك . نعطي مثلا لها بالشكل التالي

## استمارة التحكم في الخطر

استمارة التحكم في الخطر
اسم المشروع.....: التاريخ.....:
كود الخطر:
وصف الخطر:
الاحتمال:
التأثير:
الدرجة:

بحيث تحتوي على اسم مختصر أو رمز لنوع المخاطر التي يتم إدراجها بحيث يتم التعرف عليها بسهولة في التقارير أو مراجعة المخاطر، ووصف مفصل لنوع الخطر، وجدول يتتبع التغيرات التي تطرأ على الخطر، فإذا زال الخطر نضع علامة توضح أنه قد تمت إزالته ويكتب في التعليق أن الخطر زال، ولهذا فإن استمارة التحكم في الخطر تجعله تحت الملاحظة باستمرار. قد يواجه مدير المشروع بأن العمل لا يريد التخطيط لمخاطر ذات احتمال منخفض جداً وقد تكون ذات تأثير عال، وهذا يمثل خطورة شديدة على المشروع خاصة عند طلب موارد إضافية لتقليل الخطر الذي يراه المدير عالياً جداً أو عالياً.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

## ٢- الخطوات التنفيذية

يجب دائماً أن نبحث عن المصادر الأقل تكلفة في تغطية تكلفة تقليل المخاطر إلى حد ما. ويجب توثيق الأسباب التي يراها المدير في وصف الأنواع الجديدة من المخاطر، أيضاً يحدد احتمالات حدوث هذه المخاطر والآثار المترتبة عليها بالنسبة للمشروع موضحاً ذلك باستخدام الأشكال التوضيحية، وذلك في اجتماع اللجنة الخاصة بمتابعة المشروع ويطلب مصادر التمويل المطلوبة لتقليل المخاطر، وإذا لم تتوفر تلك الإمكانيات المطلوبة لتقليل الخطر فيجب التنبيه الشديد على احتمالته العالی جداً، كما يجب وضع خطة لمواجهة المخاطر حتى إذا أصبح الخطر واقعاً مادياً فقد يواجه



المشروع عدد كبير من المخاطر من الدرجة العالية جدا والعالية ، وكل منها يحتاج إلى مجهود كبير وإجراءات شديدة مكثفة وغالية الثمن لتقليل آثاره.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

### ٣- تقليل درجة الخطر

يتم تقليل درجة الخطر الذي يتعرض له المشروع بتقليل احتمال حدوث الخطر، أو بتقليل تأثير الخطر أو بتقليل الاحتمال والتأثير معاً. وحيث إن كل مشروع يكون متفرداً في ظروفه، لذا فإن تقليل المخاطر يكون حسب ظروف كل مشروع على حدة. مع الأخذ في الاعتبار أن هناك مبادئ عامة تطبق على كل مشروع ومخاطره.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

#### (٣-١) إزالة الأعذار

عندما يعتمد المشروع على شخص معين (مثل من يختار فريق العمل أو العمل الذي يمد المشروع بالأجهزة أو مدير خط الإنتاج الذي يتعاقد على المواد الخام،....) فيجب التأكد من أن هذا الشخص على دراية تامة بالجدول الزمني الذي يجب الالتزام به لتحقيق المشروع في الوقت المحدد له تماماً. كمثال مدير سوف يقوم بتدريب موظفين لشركة جديدة سوف يتم افتتاحها بعد شهر بحيث يدرّب كل طاقم العمل تدريباً جيداً حتى يعرف كل موظف جيداً المسؤولية المكلف بها حتى لا يحدث خلل في بداية العمل، فإذا كنت لا تستطيع تحديد ميعاد محدد لا انتهاء فترة التدريب عليك أن تؤخر ميعاد افتتاح المشروع.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

#### (٣-٢) دراسة الطلب

عندما يعتمد المشروع على شخص لتوصيل شيء ما، يجب أن يكون هناك شخص متابع لهذه العملية بحيث يتأكد المتابع من سلامة التوصيل وعمل الفحص اللازم عليه قبل التسليم، فمثلاً إذا كان هناك جهاز مطلوب تصنيعه فيجب أن تُراقب عملية التصنيع من متخصص في هذه الأجهزة بحيث يراقب خطوات التصنيع أولاً بأول مراقبة جيدة والتأكد من مطابقة المنتج للمواصفات المطلوبة والتأكد من عدم وجود تأخير، فإذا كانت هذه العملية مكررة بشكل دوري، فيجب أن نضع لها مجموعة من

الخطوات لتسهيل عملية المراجعة بحيث تُتدار عملية التصنيع والمراجعة على أساس واضح وبسيط .  
فمثلا عند استلام طلبية ما هناك مجموعة من الخطوات الثابتة:

- من قام باستلامها؟
- من قام بمراجعتها؟
- هل هناك سلطة معينة داخل الشركة لإقرار المراجعة؟
- هل كانت سليمة أو لا؟

ومع استيعاب هذه النقاط جيدا نستطيع أن نجرى أى تعديلات مطلوبة بشكل بسيط دون أن تؤثر على سير العمل.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

### (٣-٣) الخطط البديلة

ماذا يحدث إذا كانت الأجهزة لا تؤدي عملها بشكل دورى؟ وما الذى يمكن أن نقوم به لتحسين مستوى أدائها؟ وما هو التصرف إذا فُقد فريق العمل أثناء المشروع؟ وكيف يتم استبدال الكفاءات بغيرها دون التأثير على مستوى جودة العمل؟ ؛ ولهذا يجب أن تكون الخطط البديلة جاهزة للإحلال ، حتى لا يتعطل سير العمل.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

### (٣-٤) التأمين ضد المخاطر

وهذا النوع من المخاطر يؤدي إلى الخسارة فقط ودائما يكون سببه العوامل الخارجية غير المتوقعة وعادة لا تستطيع شركات التأمين تغطية كل هذه المخاطر، مثل الحروب والاضطرابات الداخلية، ولذلك نجد أصحاب الأعمال سعوا بأنفسهم للبحث عن أنسب الوسائل لإدارة المخاطر بإقامة مراكز للبحوث المتخصصة للأمن الصناعى أو بمساعدتهم لتلك المراكز ماديا، كما أن شركات التأمين خاصة وهى التي تقوم بدفع التعويضات عند حدوث الخسائر، من صالحها تقليل تلك الخسائر فلذلك تعمل على إقامة الندوات والأبحاث ومراكز التحليل والاستعانة بالخبراء وأبحاثهم لا تباع أحدث الأساليب لإدارة المخاطر، بل يمتد جهودها إلى مساعدة إدارات الإطفاء الحكومية لشراء أحدث الأجهزة حتى تتمكن من مقاومة الحرائق بأقل خسائر ممكنة.

ويشمل التأمين ضد المخاطر:

١-التلف المباشر للملكية:

مثل تلف الاجهزة عند تسليمها بسبب كثرة النقل وكثرة الحركة

٢ -تلف الأجزاء المهمة:

إذا أصبحت الخدمة غير متاحة نتيجة التلف التام.

٣- المعوقات القانونية:

يحدث عندما لا يستطيع تسليم المشروع في المواعيد المحددة في العقد أو إذا كان المشروع غير مطابق للمواصفات

٤- الخسائر الشخصية:

التي قد تحدث لفريق العمل إذا أصيب أحد أفراده أثناء العمل في المشروع.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

## خطط التحكم في المخاطر

بعد تحديد وتقييم المخاطر والتعرف على كيفية التحكم به نحن في وضع يسمح لنا بدراسة خطط التحكم المختلفة في المخاطر. وتوجد لذلك ثلاث اتجاهات:

- منع حدوث الخطر بإعادة التخطيط
  - إبعاد الخطر بترجيله إلى مسئول آخر في المشروع للتعامل معه
  - وضع خطة طوارئ لاستخدامها في الوقت المناسب عند وقوع الخطر
- ونأخذ مثالا لذلك محاكاة (ويدمان) لوضع خطة الدفاع التي يقوم بها الإنسان تجاه المخاطر التي تواجهه في الحروب فهو أولا يحتتمى وراء ساتر للحماية من الرصاص، أو يتخذ درعاً للوقاية، أو يواجه النيران مع وجود خطة للعلاج إذا أصيب في الحرب.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

### ١- منع حدوث الخطر

إذا كان المشروع هو بناء مخزن للبضائع وكان المراد منع خطر سقوط السيول أثناء وضع الأساسات فعلينا التبكير بوضع الأساسات بوقت كاف قبل بداية موسم تساقط الثلوج، وعلى ذلك في حالة منع حدوث الخطر فإننا نغير في أي هدف من أهداف الخطة أو أي مجموعة من الأهداف لتقليل الخطر أو منعه تماما.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

### ٢- إبعاد الخطر

نأخذ مثالاً لذلك إقامة مشروع يقوم بتمويله مالك المشروع ويشاركه منفذاً لمشروع، وهم في تعاقدتهما أراداً إبعاد الخطر عن المشروع؛ وفي هذه الحالة توجد ثلاث طرق لإبعاد الخطر:

### (٢-١) التأمين

وفيه يتحمل طرف آخر الخطر عن طريق دفع قسط تأمين عن المشروع يعكس درجة الخطر واحتماله . وبذلك يؤول الخطر إلى طرف ثالث

### (٢-٢) صك وديعة التأمين

وفيه يودع كلا الشريكين المتعاقدين مبلغاً من المال في حساب سرّي بحيث إذا وقعت كارثة خطر فإن الطرف المضار يستطيع أن يأخذ الوديعة كتعويض، وهي إحدى طرق نقل الخطر لطرف آخر وبذلك يأمن كل طرف من الخطر.

### (٢-٣) التعاقد

وفيه يصبح الخطر مشتركاً بين المتعاقدين الأصليين والفا نونين وهذا يجعل الخطر موزعاً بين مالكي المشروع.

(الكاشف وآخرون / ٢٠٠٨)

### ٣- خطط الطوارئ

نعلم بالطبع أنه من الأفضل وضع الخطط لمنع حدوث المخاطر، أو لتقليل المخاطر وليس لمعالجتها بعد وقوعه، ولكن أيضاً يجب وضع خطط الطوارئ التي تمكننا من مواجهة المخاطر بأقل قدر من الخسائر في حال وقوع الخطر، وتوضع خطة طوارئ لتعتمد على أفراد يتم اختيارهم بعناية؛ لتكون لهم سلطة التصرف وقت حدوث الخطر، ويطلق عليهم فريق إدارة الطوارئ، ويتم الاجتماع بينهم دورياً؛ لمراجعة خطط الطوارئ الموضوعية وتحديثها، ويختار كل منهم بديلاً ينوب عنه في حالة تغيبه متحملاً مسئولية إعلامه بدورها في حالة حدوث الخطر، وكذلك يكون من مهام فريق إدارة الطوارئ تدريب العاملين على التصرف وقت حدوث الخطر والإجراءات اللازمة اتباعها في هذه الحالة.

(الكاشف وآخرون / ٢٠٠٨)

### ٤- الأحداث الاحتمالية

أيضاً من طرق تقليل المخاطر الأخذ في الاعتبار الأحداث الطارئة عند أي مرحلة في تنفيذ أهداف المشروع، ويوجد لذلك طريقتين:

- الأخذ في الاعتبار حالات المخاطر المحتملة لذلك تعطى فترة سماح أطول أو زيادة ميزانية المشروع.

- وضع خطة مرنة بحيث يمكن التعديل فيها عند وقوع مخاطر.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

## ٥- التكلفة والوقت

يمكن أخذ حساب المخاطر الطارئة للمشروع ككل أو بإضافتها أثناء كل خطوة من خطوات تنفيذ المشروع وأي كانت الطريقة فإن مدير المشروع يجب أن يكون لديه تقدير مبدئي لا احتمالات حدوث المخاطر الطارئة وتقدير آخر لعدم حدوثها وتكلفة كل ذلك والوقت اللازم لهذا.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

## ٦- خطط التحكم في مخاطر إدارة المشروعات

وهي تعرف بالمخاطر المصاحبة لتنفيذ المشروع ووضع استراتيجية تقليله، وذلك بتتبع كل نوع من المخاطر عن طريق وضع إطار لتسجيل المعلومات عن كل نوع منه. وذلك يكون بعمل قاعدة بيانات ومحاولة الإجابة على هذه الأسئلة.

- ماذا نعمل لتقليل تأثير هذا الخطر؟
  - متى يتضح تأثير هذا الخطر على المشروع؟
  - من المسئول عن حل هذا الخطر؟
  - كيف نصل إلى تقليل تأثير هذا الخطر؟
  - ما هي تكلفة التغلب على هذا الخطر؟
- وبعد إعداد خطة التحكم في المخاطر نضع سياسة تنفيذ لهذه الخطة عن طريق الخطوات التالية:
- وضع خطة للتحكم.
  - محاولة الالتزام بالخطة وعدم الخروج عنها.
  - حساب الاختلافات عن المتوقع.
  - اتخاذ خطوات لتقليل هذه الاختلافات.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

## ٧- المراقبة والمتابعة الدورية للمخاطر

تراقب المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المشروع دوريا (كل أسبوع - كل أسبوعين - كل شهر،....) أو عند أي فترة زمنية محددة مسبقا لمعرفة إلى أي مدى يمكن التحكم في هذا الخطر. وعلى هذا يمكن إعطاء تقييم جديد لهذه المخاطر، وأيضا يمكن ظهور أنواع جديدة من المخاطر أثناء تنفيذ المشروع وبذلك لا نتجاهل المخاطر الجديدة التي لم تكن مدرجة أثناء وضع خطط إدارة المخاطر وترتيب أكثر عشرة مخاطر تأثيرا على سير المشروع والشكل التالي يوضح طريقة تتبع الخطر في إحدى شركات الاتصالات.

(الكاشف واخرون / ٢٠٠٨)

اسم المشروع:.....

الاستخدامات:.....

النشاط:.....

رقم الخطر:.....

تعريف الخطر:.....

طبيعة الخطر:.....

نوعية العمل:.....

مصدر الخطر:.....

بداية تأثير الخطر:.....

التحكم بالمخاطر:.....

شدة الخطر:      عالي جدا      عالي      متوسط      منخفض      منخفض جدا

منطقة تأثير الخطر:.....

جدول التتبع:.....

التكلفة:.....

الأداء:.....

مراقبة الخطر:.....

رتبة الخطر:.....

# الفصل الثالث

قال الله تعالى بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ " وَإِذَا مَسَّكُمُ  
الضُّرُّ فِي الْبَحْرِ ضَلَّ مَنْ تَدْعُونَ إِلَّا إِلَٰهَهُ فَلَمَّا  
نَجَّكُمُ إِلَى الْبَرِّ أَعْرَضْتُمْ وَكَانَ الْإِنْسَانُ كَفُورًا "   
صدق الله العظيم

سورة الاسراء الاية (٦٧)

### أمثلة واقعية على الفنادق العائمة

على الرغم من جهود الجهات المعنية بشأن البواخر والفنادق العائمة في مصر للحيلولة من دون تعرض تلك المنشآت وروادها لمخاطر الغرق والحريق، إلا ان مسلسل حوادث البواخر السياحية والفنادق العائمة لا يزال مستمراً والتي كان منها نجاة ٢٣ سائحاً وإصابة ٢١ وفقدان اسباني في حادث الحريق بالباخرة جنة المملوكة لشركة سنوحي للملاحة النهرية، والتي شبت بها النيران أمام قرية الشراوتة، مركز ادفو، خلال قيامها برحلة سياحية بين الأقصر وأسوان حيث باتت هذه الحوادث خطراً يهدد حركة السياحة النيلية بين مدن مصر الأثرية والسياحية

(www.aawsat.com)





وكان من أخطر هذه الحوادث اختراق الفندق العائم سنوحي أثناء رسوه بمدينة أسوان في صعيد مصر منذ عدة سنوات، وعلى متته ١٤٦ سائحاً من جنسيات مختلفة وأسفر الحريق عن مصرع سائحة بلجيكية وخسائر مادية بلغت قيمتها حسب تقديرات النيابة العامة حوالي ١٠ ملايين جنيه، وفي اليوم التالي لاحتراق سنوحي اشتعلت النيران في الفندق العائم كيوبس ١ في مدينة الأقصر في صعيد مصر، وتمكنت أجهزة الدفاع المدني من السيطرة على الحريق قبل حدوث خسائر كبيرة، وتصادف وجود نزلاء الفندق البالغين ١٥٨ سائحاً في جولة سياحية بمدينة الأقصر التاريخية في صعيد مصر.

كما شهدت مدينة الأقصر الأثرية في صعيد مصر احتراق الباخرتين نايل كواليتي ونايل سبرت، وبلغت خسائر الحريق المروع ٣٠ مليون جنيه مصري، وشهدت مدينة الأقصر واسوان في صعيد مصر مجموعة متفرقة من حوادث الحريق والشحوط لعدد من البواخر السياحية والفنادق العائمة .

(www.aawsat.com)

وكان آخر حوادث الفنادق العائمة هو تعرض الفندق العائم كروان برنسيس المملوك

لشركة ترافكو للسياحة، للغرق قبل أيام أثناء قدومه من مدينة اسنا الى مدينة الاقصر في صعيد مصر، وعلى متنه ٣٩ سائحا، وذلك بعد ان اصطدم بجبر نتيجة انخفاض منسوب مياه النيل مما أدى لحدوث ثقبين بطول ٨٠ سم و ١٠٠ سم أسفله وامتلاء الدور الأرضي داخل الفندق العائم بالمياه حيث مالت مقدمته نحو قاع النهر، وأسرع اللواء فاروق الصاوي مدير أمن مدينة الأقصر في صعيد مصر، وقيادات شرطة السياحة والآثار لموقع الحادث على رأس قوات من الدفاع المدني والانقاذ النهري وشرطة المسطحات المائية، وتمكنت القوات بعد جهود بطولية كانت محل اشادة من أفراد المجموعة السياحية من انقاذ من كانوا على متن الفندق العائم من الأجانب والمصريين وسحب المياه التي ملأت الفندق وجره الى الجانب الغربي من النيل بمدينة الاقصر التاريخية في صعيد مصر.

(www.aawsat.com)

هذا فضلا عن تلويث الفنادق العائمة للنيل سواء من المواد الغير معالجة او الزيوت التي تتسرب منها، وفي هذا الفصل سوف نتحدث عن دور واهمية ادارة المخاطر تجاه الفنادق العائمة والتقليل من اخطارها كما يلي :

رئيس شعبة الفنادق العائمة : اعلان براءة الفنادق العائمة من تلويث نهر النيل

رغم المشكلات العديدة التي تحيط بالسياحة النيلية وعمل الفنادق العائمة إلا أن نسبة الأشغال بها شهدت زيادة وتمت الاشارة الى العديد من المشكلات التي تواجه الفنادق العائمة والتي ترجع إلى عدم وجود مراس ومحطات سحب كافية، في حين أكد وجود العديد من المشروعات الخاصة بإنشاء مراس جديدة ومحطات سحب للصرف الصحي وتمويل الكهرباء والتليفونات وأوضح أن هناك خطة تقوم بها وزارة السياحة بالتعاون مع محافظتى الأقصر وأسوان وغرفة الفنادق للنهوض بالفنادق العائمة من خلال إنشاء المراسى الحديثة التي تتضمن كل الخدمات وتمنع تمامًا مشكلات التلوث التي مازالت تقوم بها بعض الفنادق العائمة حتى الآن نتيجة عدم وجود المراسى الكافية والمجهزة ونقص المشروعات الخاصة بالصرف الصحي، حيث سيتم إنشاء مرسيين فى الأقصر التي تعاني من نقص المراسى بعد تأخر إنشاء المرسيين العالميين التي تم الإعلان عنهما وهدم أجزاء من المراسى الحالية ضمن خطة تطوير كورنيش الأقصر التي تعزم بها المحافظة والتي أدت إلى وجود أكثر من فندق فى صف واحد، بالإضافة إلى مشكلات فى الصرف الصحي والتليفونات والكهرباء ولكن خلال عام سوف تتخلص الفنادق العائمة من جميع

مشكلاتها بعد تنفيذ هذه الخطة والتي ستتضمن بالإضافة إلى مراسى الأقصر إنشاء ٢ مرسى فى بحيرة ناصر برعاية من وزارة السياحة وهيئة البحيرة أحدهما بأسوان والآخر فى أبو سمبل بالإضافة إلى محطة للصرف الصحى تقوم بسحب الصرف وإنشاء غابات شجرية تساهم فى الحد من التلوث ويستخدم ثمرها فى توفير زيوت الطائرات والهدف من ذلك هو تطهير البحيرة من التلوث خلال عام ويتم الإعلان عن براءة الفنادق العائمة من التلوث الذى يتعرض له النيل ويبقى دور الجهات الأخرى للقضاء على التلوث بالنيل نهائيا كما إن أسوان لا تعاني من مشكلات فى المراسى أو التلوث لأن بها محطات سحب صرف ومراس مجهزة أما الأقصر فعندما تنتهى مراسيها الجديدة سوف يتم القضاء على التلوث الحالى مشيراً إلى إن عدد الفنادق العائمة العاملة بين الأقصر وأسوان ٢٨٢ منها ٢٤٠ تعمل و ٤٢ فندقاً تحت الصيانة والتطوير بالإضافة إلى وجود ٣٧ فندقاً تحت الإنشاء ولم تقم وزارة السياحة بمنح أية تراخيص جديدة فى الوقت الحالى إلا بعد الانتهاء من إنشاء المراسى الجديدة وتطوير جميع المراسى الحالية بالشكل الذى يحقق وجود مراسى تستوعب الفنادق الجديد وأكد رئيس شعبة الفنادق العائمة أن هناك رقابة صارمة من وزارة السياحة والمحافظه ووزارة الصحة على الفنادق العائمة ومن يخالف يتم وقفه فوراً وهناك مرور دورى ومفاجئ ولذلك فإن أصحاب الفنادق يدركون خطورة المخالفة، مشيراً إلى معظم المخالفات التى تقوم بها الفنادق العائمة للإزالة الفورية وعندما يقوم صاحب الفندق بإصلاحها يسمح له بالعمل وأضاف أنه فى إطار مساعدة الفنادق على توفير عناصر السلامة على الفنادق العائمة فقد قامت وزارة السياحة بإنشاء وحدة للتدريب الصحى للعاملين بمطابخ الفنادق العائمة، وذلك من خلال مشروع إعادة تقييم الفنادق الذى يتم على مستوى جميع المناطق السياحية ومن بينها الفنادق العائمة التى تعتبر أكبر ثالث طاقة فندقية فى مصر بعد شرم الشيخ والغردقة، حيث يتم توعية العاملين بالفنادق بالشروط والمواصفات المطلوبة وكيفية تحقيقها ومدى الاستفادة التى تعود عليهم ومنحهم مهلة لتنفيذ ما تطلبه لجان التقييم من تعديل .

(www.youm7.com)

أولاً: معدات الأمان والسلامة

تشمل معدات إنقاذ الأرواح التي يجب توافرها في السفن على ما يلي:

١- قوارب النجاة بأنواعها

٢- رمائات النجاة بأنواعها

٣- عائمات النجاة

٤- أطواق النجاة

٥- سترات النجاة

٦- صواريخ الاستغاثة

٧- قاذفات الحبل الصاروخي

٨- أجهزة اتصال

٩- أجهزة إنذار.

( حلابو / ٢٠٠١ )

**يختلف تواجد الأدوات السابقة تبعاً إلى:**

١- نوع السفينة من حيث المساحة والأعداد المسموح بالتواجد عليها

٢- مدة الرحلة

٣- خط السير بحر/نيل

٤- طبيعة الرحلة ركاب/بضائع

٥- ونجد أن القوانين والتشريعات تلزم مالك الباخرة بتوافر معدات الباخرة بتوافر معدات إنقاذ الأرواح ويتم التفتيش الدوري للتأكد من ملائمة المعدات الموجودة في السفينة لما هو مطلوب.

( حلابو / ٢٠٠١ )

**الاشتراطات التي يجب توافرها في معدات إنقاذ الأرواح :**

لابد وان يتوافر في معدات إنقاذ الأرواح الاشتراطات التالية وتم تنفيذها اعتباراً من الأول من يوليو سنة 1991:

١- تصنيع جيد وبمواد مناسبة

٢- لا تتلف وهي فى درجة حرارة هواء بين 30 درجة مئوية و 60 درجة مئوية

٣- إذا كان من المحتمل غمرها فى ماء البحر خلال الاستخدام فيجب ان تعمل فى درجة حرارة بين -1مئوية و +٣٠مئوية

٤- تكون مقاومة للعفونة و التآكل ولا تتأثر بمياه البحر أو الزيت أو بمهاجمة الفطريات لها.

٥- أن تكون جميع أجزائها من لون واضح تماما بحيث يساعد على رؤيتها واكتشافها

٦- ألا تتلف عند تعرضها للشمس

٧- أن تزود بمادة عاكسة

هذا وتحدد الإدارة أو السلطة فترة صلاحية معدات سلامة الأرواح التي تتلف مع الزمن كما يجب وضع علامة تمييز على معدات السلامة لتحديد عمرها أو تاريخ استبدالها.

( حلابو / ٢٠٠١ )

### معدات السلامة الشخصية :

وتشتمل معدات السلامة الشخصية على :

-أطواق نجاة life buoys

توزع على كلا من جانبي الأسطح المختلفة بالسفينة بمنطقة المؤخرة ويراعى تستيفها بموضعها بحيث يمكن إلقائها بسرعة ويمنع تثبيتها بصفة دائمة

-طول حبل طوق النجاة

يتم تثبيت حبل نجاة قابل للطفو بطوق النجاة ويجب تزويد طوق النجاة واحد على الأقل بكل جانب بهذا الحبل ويتراوح طول الحبل فى العادة 30متر

-الأنوار بطوق النجاة

يزود بما لا يقل عن نصف العدد الكلى لاطواق النجاة بنور او اشارة دخان تعمل ذاتيا وتكون قادرة على الاتزان السريع ويتم توزيع الاطواق المزودة بنور واشارات دخان بالتساوى على جانبي السفينة

-المعلومات المدونة بطوق النجاة

توضع علامات تمييز على اطواق النجاة بالاحرف الرومانية توضح اسم السفينة وميناء تسجيلها

-سترات النجاة life jackets

يجب توافر سترة نجاة لكل فرد فى السفينة كذلك عدد كاف من سترات النجاة المناسبة للأطفال يبلغ ١٠% على الأقل من عدد الركاب المسموح للسفينة بحملهم واذا تواجد بالسفينة عددا من الأطفال يفوق هذه النسبة فيجب توفير سترات نجاة لهذا العدد

-موقع سترات النجاة

يجب تستيف سترات النجاة فى أماكن يسهل الوصول اليها ويجب الإشارة بوضوح إلى هذه الأماكن وإذا تعذر الوصول لاماكن سترات النجاة كنتيجة لبعض التجهيزات الخاصة بالسفينة فيجوز للسلطة وضع أحكام من شأنها زيادة عدد سترات النجاة

-بدل الغمر والحماية

- يجب توافر بدلة غمر لكل فرد من أفراد طاقم قارب الإنقاذ

-إرشادات لركاب السفينة.

( حلابو / ٢٠٠١ )

توجد بعض الإرشادات التي يجب أن يعلمها ركاب السفينة للمحافظة على أرواحهم والتي تشمل ما يلي:

١- يزود كل شخص بالسفينة بتعليمات واضحة يجب عليه إتباعها فى حالة الطوارئ

٢- توضع قوائم توزيع افراد الطاقم على مراكز المناورة فى أماكن واضحة بالسفينة بما فى ذلك ممشى القيادة وغرفة الآلات وأماكن الإعاشة

٣- يجب وضع رسومات توضيحية مفصلة وتعليمات باللغة المناسبة العربية -الانجليزية على الأقل على لوحة إعلانات داخل غرف الركاب وأماكن تواجد الركاب توضح لهم ما يلي:-

-طريقة ارتداء سترة النجاة

-الأعمال الرئيسية التى يجب على كل فرد إتباعها فى حالة الطوارئ

٤- يجب إعداد ملصقات بمناطق عائمات النجاة توضح طريقة تشغيل المعدات وكذلك التحذيرات المناسبة لها وقد تشمل هذه الملصقات تعليمات كتابيه مستخدم الرموز

كما يجب رؤيتها بوضوح فى حالة استخدام أنوار الطوارئ.

( حلابو / ٢٠٠١ )

### التخلص من مخلفات الفنادق العائمة :

أن المقياس الحقيقي للتقدم والازدهار فى الدولة لا يتمثل فى وفرة الموارد الطبيعية للعناصر بقدر ما يتمثل فى تحقيق أقصى استفادة منها بما يخدم الأهداف المحددة لسياسة الدولة وغى النهاية زيادة الدخل القومي ويعتبر الماء هو اغلب الموارد الطبيعية حجما وأعلها قيمة لأنه أساس الحياة وقد قال الله تعالى

بسم الله الرحمن الرحيم " وجعلنا من الماء كل شئ حى "صدق الله العظيم

ومن هذا المنطق كان لابد من المحافظة على المياه نظيفة نقيه صالحة للاستخدام سواء الأدمى أو الصناعى أو الزراعى حيث أن أي تهاون فى المحافظة على المياه يؤدى الى حدوث مخاطر متعددة للإنسان

والمصدر الرئيسي للمياه فى مصر هو نهر النيل وتتفرع منه فروع منتشرة فى جميع أنحاء البلاد من خلال شبكة الترعى حيث تتقل المياه وتروى بها الأرض للحصول على الزرع وكذلك تتعدد استخدامات مياه نهر النيل من شرب الإنسان وسقى الحيوان وتشغيل المصانع وتوليد الكهرباء وتسيير الملاحة

ونظرا للزيادة السكانية المستمرة فى البلاد كان لازما أن تتجه الى تعمير الصحراء ولا يأتى ذلك إلا بتوفير المياه لها وتم التفكير فى إعادة استخدام مياه الصرف مرة أخرى لأغراض الري واستحداث طرق للرى جديدة تحفظ مواردنا المائية دون إهدار أو إسراف ويأتى قبل ذلك كله فى الحفاظ على المياه نظيفة دون تلويث وان نحميها ونحافظ عليها من هذا التلوث.

( حلابو / ٢٠٠١ )

**وبناء على ما سبق ذكره فقد صدرت عدة قوانين وتشريعات للمحافظة على مياه نهر النيل من التلوث ممثلة فى الآتى:**

١- القانون رقم 196 لسنة 1953 وهو ينظم صرف المخلفات من المحلات التجارية والصناعية فى مجارى المياه وكان يبيح بالإضافة إلى ذلك صرف المخلفات السائلة لعمليات الصرف الصحى المعالج بعد الحصول على الترخيص اللازم لذلك من وزارة الإسكان العمومية

٢- القانون رقم 33 لسنة 1954 وتم اصداره معدلا لبعض احكام القانون السابق فيما يختص بتحديد جهات الاختصاص لمنح التراخيص بالموافقة على صرف المخلفات الى المجارى المائية

٣- القانون رقم ٩٣ لسنة ١٩٦٢ وقد اهتم بشأن صرف المخلفات السائلة

٤- القانون رقم ٧٤ لسنة ١٩٧١ وهو خاص بشأن الري والصرف

٥- القانون رقم ٤٨ لسنة ١٩٨٢ بشأن حماية نهر النيل والمجارى المائية ونظرا لشمولية هذا القانون سوف نذكره كما يلي: قانون رقم ٤٨ لسنة ١٩٨٢



(شحاته / ١٩٩١)

باسم الشعب

رئيس الجمهورية

قرر مجلس الشعب القانون الاتى نصه وقد اصدرناه

مادة رقم (5)

يلتزم ملاك العائمت السكنية والسياحية وغيرها الموجودة فى مجرى النيل وفرعيه بايجاد وسيلة لعلاج مخلفاتها أو تجميعها في أماكن محددة ونزحها وإلقائها فى مجارى أو مجمعات الصرف الصحي ولا يجوز صرف أي من مخلفاتها على النيل او مجارى المياه.

ويتولى مهندسو الري المكلفون بتطبيق أحكام هذا القانون فى كل دائرة اختصاصه التفتيش الدوري على هذه العائمت فإذا تبين مخلفاتها لأحكام هذه المادة يعطى مالك العائمة مهلة محددة ثلاثة أشهر لاستخدام وسيلة للعلاج وإزالة مسببات الضرر فإذا لم يتم ذلك بعد انتهاء المهلة المحددة يلغى ترخيصه

مادة رقم (4)

تختص وزارة الري بإصدار تراخيص إقامة العائمت الجديدة وتجديد تراخيص العائمت القائمة كما تختص بالتصريح بإقامة أية منشآت ينتج عنها مخلفات تصرف فى مجارى المياه .

مادة رقم (7)

يحظر على الوحدات النهرية المتحركة المستخدمة للنقل او السياحة او غيرها السماح بتسريب الوقود المستخدم لتشغيلها فى مجارى المياه

وتسرى على هذه الوحدات أحكام المادة رقم (5) من هذا القانون

## مادة رقم (8)

يتولى مرفق الصرف الصحي وضع نموذج أو أكثر لوحدات معالجة المخلفات اللزجة او السائلة من المصانع أو المساكن والمنشآت الأخرى والعائمت والوحدات النهريية بما يحقق مطابقتها للمواصفات والمعايير المحددة وفقا لأحكام هذا القانون

## مادة رقم(9)

يلتزم طالب الترخيص بان يتقدم لوزارة الري ما يثبت قيامه بتدبير وحدة معالجة المخلفات وشهادة من مرفق الصرف الصحي بمعاينته لوحدية المعالجة وصلاحيته

## مادة رقم(13)

تتولى إدارة شرطة المسطحات المائية التابعة لوزارة الداخلية عمل دوريات تفتيش مستمرة على طول مجارى المياه ومساعدة الأجهزة المختصة فى ضبط المخلفات وفى إزالة أسباب التلوث والإبلاغ عن أية مخلفات لأحكام هذا القانون

## مادة رقم(14)

ينشأ صندوق خاص تؤول إليه حصيلة الرسوم والغرامات والتكاليف الناتجة عن تطبيق أحكام هذا القانون ويصرف منه على الحالات الآتية:

١- تكاليف الإزالة الإدارية للمخلفات

٢- مساعدات للجهات التي تقوم بإنشاء محطات معالجة للمخلفات قبل الصرف

٣- إجراء الدراسات والبحوث المعملية

٤- مكافآت للمرشدين والضابطين للجرائم التي تقع بالمخالفة لأحكام القانون

مواجهة الأخطار التي تتعرض لها السفينة:

طالما تعمل السفن بالبحر الذي لا زال يعتبر قوة لم تقهر فإنها تسير تحت رحمة قوى الطبيعة من أنواء وعواصف ورياح وتيارات ولو بحثنا على مدار السنوات السابقة لوجدنا أن الأخطار التي تتعرض لها السفن لا تخرج عن مجموعة ثابتة ويمكن أن تتمثل الأخطار فيما يلي

١-الإصابات أثناء المعارك الحربية أما بالطوربيدات أو بالصواريخ أو بدانات المدفعية والطائرات

٢-الاصطدام أثناء المناورات فى الضباب أو نتيجة عطل الدفات

٣-الجنوح فى الممرات الملاحية الضيقة أو على الشواطئ نتيجة عطل الدافعات أو العواصف أو الأخطار أملاحية مما يعرضها فى بعض الأحيان للإصابة بفتحات فى خط المياه فيتسبب فى غرقها

٤-حدوث انفجار داخل السفينة

٥-حدوث حريق داخل السفينة

٦-فقدان السفينة لآتزانها نتيجة خطأ أثناء مكافحة حريق داخلها مما يتسبب عنه امتلاء قطاع بالمياه

٧-تعرض بدن السفينة لقوى إجهاد زائدة مما يتسبب فى كسر القرنية

إن هذه الظروف التي تواجه إحدى السفن قد تعرضها للغرق وتكون مهمة الإنقاذ البحري فى هذه الحالة هي إنقاذ طاقم وركاب السفينة بالمقام الأول سواء بانتشالهم من الماء مباشرة أو من وسائل ومعدات النجاة إذا توفر لهم الوقت لاستخدامها وهذه المهم تقع على عاتق إدارة المخاطر.

# الفصل الرابع

في هذا الفصل سوف نعرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال إستمارة الاستبيان الآتية:

### إستمارة إستبيان عن إدارة المخاطر في الفنادق العائمة

• أجب عن الاسئلة الآتية :

الأستخدام العلمى والتكنولوجى لأنظمة إطفاء الحرائق تمكنا من السيطرة عليها

١. أذكر بعض الأجهزة المستخدمة فى أنظمة إطفاء الحرائق.

.....

٢. هل يمكن تجنب الحرائق قبل حدوثها والسيطرة عليها مبكرا؟

إذا كانت إجابتك بنعم وضح (بمثال تكنولوجى)

.....

.....

### الاهتمام باجراءات الطوارئ فى الفنادق العائمة

١. قد تتعرض السفن الى العديد من الأخطار التى تتطلب وجود خطة طوارئ لها هل من الممكن ان تذكر بعض هذه الأخطار.

.....

.....

٢. إذا كنت على ظهر إحدى السفن وحدثت امامك حالة حريق وضح ما يمكنك فعله بحد اقصى ٣ خطوات. (باسلوب علمى)

.....

.....

.....

### هناك بعض الاحتياطات والتدابير الوقائية عند اسعاف الاشخاص المصابة

١. هل من الممكن ان توضح بعض الأدوات التى يحتويها صندوق الأسعافات.

.....

.....

٢. هناك لوحات إرشادية معلقة فى أغلب الأماكن على الفنادق العائمة. وضح من وجهة نظرك نصيحتين يمكن الأستفادة منهما .

.....  
.....

هل يمكن الاستفادة من وحدات المعالجة فى الفنادق العائمة؟

إذا كانت اجابتك بنعم ضع مثالا على الاستفادة من وحدات المعالجة فى الفنادق العائمة.

.....  
.....  
.....  
.....

**هناك أسس علمية تقوم عليها خطط إدارة المخاطر**

١. قبل إقلاع السفينة.

٢. عند تركيب وتشغيل أجهزة التكييف فى الكبائن.

٣. عند القيام بأعمال النظافة.

أختر واحدة من الثلاث نقاط ووضح ما يمكن فعله من أسس علمية

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**تحليل الاستثمارة**

ومن خلال تحليل الاستثمارات التى تمت الإجابة عليها تم التوصل إلى الإحصاءات الآتية:

• من الأجهزة المستخدمة إطفاء الحرائق ما يلى

١- الأجهزة الكيميائية.

٢- طفايات الحريق.

٣- الحنفيات ورشاشات المياه.

• قد تتعرض السفن إلى العديد من الأخطار ومنها

١- التصادم.

٢- الحريق.

٣- الميل الزائد.

- ٤- الغرق.
- ٥- سقوط شخص فى المياه.

- يحتوى صندوق الأسعافات على بعض الأدوات ومنها
  - ١- شاش.
  - ٢- ترمومتر طبي.
  - ٣- مطهرات.
  - ٤- قطن.
  - ٥- أدوية.
  - ٦- مراهم.

- من النصائح التى يمكن الاستفادة منها على اللوحات الإرشادية ما يلى
  - ١- عدم إلقاء المخلفات على سطح السفينة.
  - ٢- عدم لمس أى أدوات كهربائية والأيدى مغطاة بالمياه.
  - ٣- عدم الأقترب من حافة السفينة.
  - ٤- عدم إطفاء السجائر على أرضية السفينة.
  - ٥- الألتزام باللوحات الإرشادية لضمان سلامة الركاب.
  - ٦- إتباع تعليمات قائد السفينة لضمان السلامة.
  - ٧- التوجه لقبطان السفينة عند الأبلاغ عن أى مشاكل.

- بعض الأسس العلمية التى تقوم عليها خطط إدارة المخاطر قبل إقلاع السفينة وعند تركيب وتشغيل أجهزة التكييف فى الكبائن و عند القيام بأعمال النظافة

- ١- أختيار الوقت المناسب لأقلاع السفينة.
- ٢- التأكد من جودة بدن السفينة قبل أقلاعها مثل ما يحدث فى المطارات.
- ٣- التأكد ان جميع أجهزة الأذار تعمل بكفاءة.
- ٤- مراجعة حقائب المسافرين الموجودة على ظهر السفينة.
- ٥- فحص غياب المسافرين وتسجيل الحاضرين منهم.
- ٦- أختيار المكان المناسب لتركيب اجهزة الانذار.
- ٧- ترك فراغ مناسب حول المكيف وعدم وضع عوائق امام مداخل ومخارج سحب الهواء.
- ٨- تخصيص مصدر تيار لتشغيل جهاز او اجهزة التكييف بحيث لا يتصل معه على نفس التيار جهاز آخر.
- ٩- عند تنظيف مكيف الهواء يراعى عدم رش ماء على الجهاز حتى لا يتلف او يتسبب الماء فى احداث صواعق او حرائق كهربائية ولكن يراعى استخدام جهاز لطرده هواء وفوطة جافة فى عملية التنظيف.

- ١٠- إذا لم تراعى التعليمات الخاصة بتشغيل الجهاز والمرفقة معه من حيث شدة التيار سواء مرتفع او منخفض فان ذلك يؤدي الى حرق المنصهر مما يسبب قصر العمر الاستهلاكى للمكيف كما انه يؤدي الى مشاكل اضخم من ذلك وقد يحدث ماس وبعد ذلك تكون مشكلة خطيرة.
- ١١- عدم استخدام المياه بكثافة عند القيام بأعمال النظافة ويجب البعد عن الأجهزة الكهربائية.
- ١٢- استخدام المبيدات الحشرية فى أوقات عدم تواجد المسافرين فى الكبائن.
- ١٣- استخدام الأجهزة الحديثة فى أعمال النظافة بدلا من الاعتماد على الأدوات التقليدية.
- ١٤- استدعاء عمال الصيانة فى حالة حدوث مشكلة أثناء القيام بأعمال النظافة.
- ١٥- عدم ترك أرضية السفينة بها مياه.
- ١٦- استخدام منظفات تتناسب مع نوع المادة التى سيتم تنظيفها سواء كانت ( معدن / خشب / أخرى )

## النتائج

أولا من خلال ما سبق من تحليل لأستمارات الأستبيان التى تمت الأجابة عليها يمكن الأعتداع على وسائل التكنولوجيا الحديثة فى كثير من الأتجاهات لمواجهة المخاطر والتعامل معها مثل استخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة فى أنظمة إطفاء الحرائق ومن هذه الأجهزة ما يلى:

- الأجهزة الكيميائية مثل الجهاز الكيميائى المائى و جردل رمل الحريق و البطانية الاسبستوس و الجهاز الكيميائى الرغوى و جهاز رابع كلوريد الكربون اليدوى و جهاز رابع كلوريد الكربون بضغط الغاز و سوف نعرض منها أمثلة لبعض الأجهزة مثل :

### أ- الجهاز الكيميائى المائى

كلمة كيميائى هنا تعنى أن الجهاز يعتمد فى تشغيله على تفاعل كيميائى كما أن كلمة مائى تعنى ان مادة الاطفاء التى ينتجها هذا الجهاز هى الماء وقد يسمى بجهاز الحامض والصودا نسبة لمكونات عبوته وتتكون عبوة هذا الجهاز من جزأين احدهما مسحوق بيكربونات الصوديوم ٧٠-٩٧ % ولتعبئة الجهاز يذاب المسحوق فى حوالى ٨ لتر من الماء النظيف ويصفى المحلول فى الوعاء الخارجى ثم توضع زجاجة الحامض فى مكانها بالحامل بعد نزع سداداتها وتغطيتها بالغطاء الخاص بها فى مجموعة الرأس ولاستعمال الجهاز يوجه القاذف ناحية النيران ثم يقلب الجهاز رأس على عقب فيؤدى هذا الوضع الى انزلاق غطاء زجاجة الحامض من فوهة الزجاجة فيختلط حامض الكبريتيك بمحلول البيكربونات ويحدث التفاعل الكيماوى وينتج عنه غاز ثانى اكسيد



الكربون الذى يتجمع فوق سطح المزيج ويضغط عليه ليخرجه من القاذف ويظل الجهاز مقلوبا حتى يتم تفريغ عبوته نهائيا ثم يغسل ويعبا من جديد.

ب- البطانية الاسبتوس.

وهى مصنوعة من نسيج يقاوم الحرارة الى حد كبير ويمكن استخدامها فى تغطية الاوعية الصغيرة للمواد سريعة الاشتعال اذا اشتعلت فيها النيران حيث تقوم بمنع وصول اكسجين الهواء اللازم لأستمرار الاشتعال فتتطفئ النيران.

ج- الجهاز الكيمياءى الرغوى.

تدل كلمة رغوى على ان مادة الاطفاء المنتجة من هذا الجهاز عبارة عن مواد رغوية تطفو فوق سطح السائل المشتعل وتكون طبقة كثيفة تمنع وصول الهواء اليه وبذلك تنطفئ النيران ويتكون الجهاز من اسطوانة من الصاج الثقيل المجلفن ومجموعة الرأس واسطوانة من الزنك او النحاس الأحمر سعتها لتر ، ويتكون من غاز ثانى اكسيد الكربون الذى يدخل جزء بسيط منه فى تكوين فقاعات المادة الرغوية و الجزء الاكبر منه يتجمع فوق سطح هذه المادة ويقوم بدفعها خارج الجهاز ويبلغ حجم المادة الرغوية الناتجة حوالى ١٦ جالون اى ان حجمها يتضاعف من ٦ الى ٨ أضعاف حجم المحاليل الاصلية المكونة لها تقريبا ويبقى الجهاز مقلوبا حتى يتم تفريغ عبوته تماما ثم يغسل ويعبا من جديد.

● أجهزة الحنفيات العمودية.

عبارة عن قائم يبرز عن سطح الأرض ٠,٦ متر وتوضع حنفيات الحريق بغرض تغذية الخرطوم والمضخات بالماء اللازم بشرط توافر ضغط عال وكاف فى المواسير قد يصل الى ٨ كجم /سم مكعب وان لم يتوفر هذا الضغط فتستعمل طلمبات ماصة كابسة تركيب على حنفيات الحريق لامكان قذف الماء بقوة اندفاع كبيرة.

● أجهزة الرؤوس الرشاشة التلقائية.

تركب على مواسير للمياه او غاز ثانى اكسيد الكربون ومعلقة بالسقف وتبعد الواحدة عن الاخرى مسافة لا تتعدى ٣,٠٠ متر تخرج منها المياه بشكل الدوش وتشتعل تلقائيا بارتفاع درجة حرارة الجو المحيط حيث يسيح جزء " باغة " من الجهاز ترتكز عليه سداده فوهة الرشاش وهى من مادة غير قابلة للصدأ فتسقط السدادة عن فوهة الرشاش وينزل الماء غزيرا بتأثير الضغط الموجود بالمواسير.

ثانيا الاعتماد على الأسس العلمية فى الخطط الموضوعية لإدارة المخاطر فى الفنادق

العائمة من خلال:

● **بعض الأسس العلمية التي تقوم عليها خطط إدارة المخاطر قبل إقلاع السفينة**

- ١- اختيار الوقت المناسب لأقلاع السفينة.
- ٢- التأكد من جودة بدن السفينة قبل أقلاعها مثل ما يحدث في المطارات.
- ٣- التأكد ان جميع أجهزة الأنداز تعمل بكفاءة.
- ٤- مراجعة حقائب المسافرين الموجودة على ظهر السفينة.
- ٥- فحص غياب المسافرين وتسجيل الحاضرين منهم.

● **بعض الأسس العلمية التي تقوم عليها خطط إدارة المخاطر عند تركيب وتشغيل أجهزة التكييف فى الكبائن**

- ١- اختيار المكان المناسب لتركيب اجهزة الانذار.
- ٢- ترك فراغ مناسب حول المكيف وعدم وضع عوائق امام مداخل ومخارج سحب الهواء.
- ٣- تخصيص مصدر تيار لتشغيل جهاز او اجهزة التكييف بحيث لا يتصل معه على نفس التيار جهاز آخر.
- ٤- عند تنظيف مكيف الهواء يراعى عدم رش ماء على الجهاز حتى لا يتلف او يتسبب الماء فى احداث صواعق او حرائق كهربائية ولكن يراعى استخدام جهاز لطرده هواء وفوطة جافة فى عملية التنظيف.
- ٥- إذا لم تراعى التعليمات الخاصة بتشغيل الجهاز والمرفقة معه من حيث شدة التيار سواء مرتفع او منخفض فان ذلك يؤدي الى حرق المنصهر مما يسبب قصر العمر الاستهلاكى للمكيف كما انه يؤدي الى مشاكل اضخم من ذلك وقد يحدث ماس وبعد ذلك تكون مشكلة خطيرة.

● **بعض الأسس العلمية التي تقوم عليها خطط إدارة المخاطر عند القيام بأعمال النظافة**

- ١- عدم استخدام المياه بكثافة عند القيام بأعمال النظافة ويجب البعد عن الأجهزة الكهربائية.
- ٢- استخدام المبيدات الحشرية فى أوقات عدم تواجد المسافرين فى الكبائن.
- ٣- استخدام الأجهزة الحديثة فى أعمال النظافة بدلا من الأعتدال على الأدوات التقليدية.
- ٤- استدعاء عمال الصيانة فى حالة حدوث مشكلة أثناء القيام بأعمال النظافة.
- ٥- عدم ترك أرضية السفينة بها مياه.
- ٦- استخدام منظفات تتناسب مع نوع المادة التى سيتم تنظيفها سواء كانت ( معدن / خشب / أخرى )

## ثالثاً الاهتمام بإجراءات الطوارئ فى الفنادق العائمة خاصة والسفن عامة.

قد تتعرض السفن أثناء إبحارها إلى العديد من حالات الطوارئ و التى تستدعى التصرف السريع للمحافظة على السفينة من الغرق أو للحفاظ على أرواح من على السفينة من طاقم أو ركاب . و حتى نتمكن من التصرف فيجب أولاً تحديد أهم المخاطر التى يمكن أن تتعرض لها السفن و هى على سبيل المثال

١- الحريق.

٢- التصادم.

٣- الميل الزائد.

٤- سقوط شخص فى البحر.

٥- الميل الزائد.

٦- الغرق.

## خطط الطوارئ Contingency Plan

تنفيذا لما جاء فى الكود الدولى لإدارة السلامة ISM تحت عنوان الإستعداد للطوارئ فإنه يتعين على الشركة الملاحية التى تدير السفينة أن تقوم بإعداد خطة للطوارئ و التخطيط و التجهيز لمجابهة حالات الطوارئ هى أفضل الحلول لمواجهة حالات الطوارئ المختلفة و التعامل معها و التى تؤدى إلى سرعة التصرف و إتخاذ القرار و تستخدم خطط الطوارئ لمجابهة حالات الطوارئ فقط و ليس الحالات الحرجة أو الغير متوقعة و لذا فهى تستخدم فى الحالات الآتية:

تكون حالة الطوارئ قد حدثت بالفعل عندما تكون السفينة أو أفراد السفينة فى خطر داهم ، و فى حالة إخفاق الوسائل الوقائية أو لم يكن من المستطاع إستخدامها الإستخدام الأمثل تستخدم كإجراء للتغلب على الحالة الطارئة و الهدف الأساسى من إستخدام خطة الطوارئ هو الحفاظ على الأرواح و السفينة و البضائع و حماية البيئة البحرية و الحاجة إلى رد فعل سريع و مناسب للتغلب على حالة الطوارئ و يجب على كل فرد من أفراد الطاقم التدريب على هذه الخطة لكى يعرف واجباته و ما عليه القيام به فى هذه الحالة.

(حمدان/ بحث عن الطوارئ والحرائق التى تواجه السفن)

مركز الطوارئ الرئيسى : Emergency Head Quarter

هو مخزن على السطح الرئيسي للسفينة و في حالة الطوارئ يتجمع أفراد الطاقم عنده للتأكد من تواجد جميع الأفراد و للحصول على المعدات المطلوبة لمكافحة الحريق ، و يجب أن يكون هذا المركز معزول عن أجزاء السفينة المجاورة بمواد غير قابلة للحريق

### محتويات مركز الطوارئ الرئيسي :

١. لوحة مكتشف الحريق .
  ٢. لوحة التحكم عن بعد في البلوف .
  ٣. لوحة معدات السلامة .
  ٤. قائمة التجمع .
  ٥. قائمة الفحوصات .
  ٦. أجهزة التنفس + الإسطوانات الإضافية + ضاغط هواء .
  ٧. بدل حماية ضد الحريق .
  ٨. جهاز راديو نقالي + بطاريات + شاحن .
  ٩. كشافات أمان قابلة للشحن + بطاريات إضافية .
  ١٠. حبل إنقاذ + حزام .
  ١١. وصلة الشاطئ الدولية .
  ١٢. خراطيم حريق إضافية .
- وفي بعض السفن يحتوى المركز على صهاريج الرغوة و بلوفها .

(حمدان/ بحث عن الطوارئ والحرائق التي تواجه السفن)

### مجموعات مجابهة المخاطر على السفينة :

تنفيذا لما جاء في الكود الدولي لإدارة السلامة ISM فإنه يتعين على الشركة الملاحية التي تدير السفينة إتخاذ كافة الوسائل الممكنة للتأكد من أن إدارة الشركة قادرة على

مواجهة كافة المخاطر المعروفة لديها فى أى وقت على كافة سفن الشركة و التى تقوم بإدارتها . و مجموعات مواجهة المخاطر على السفينة لها العديد من الأعمال التى تقوم بها فى حالات الطوارئ المختلفة على السفينة . كل مجموعة من هذه المجموعات يكون لها رئيس و يكون الفريق مكون من مجموعة من العاملين على السفينة من القطاعات المختلفة لها معا مثل السطح و الماكينات ، بحيث يمكن تحقيق التكافؤ فى المعرفة و الكفاءة لكل فريق على حدة .

(حمدان/ بحث عن الطوارئ والحرائق التى تواجه السفن)

### فريق الطوارئ (المكافحة) emergency team : فى مركز الطوارئ

ويتكون الفريق من ضابط أول + مهندس ثانى + رئيس البحارة + البراد + بحارة أكفاء + ميكانيكية

- يقيم الضابط الأول الوضع و يبلغ تقريره إلى مركز القيادة .
- ينصح بأى تصرف يجب إتخاذه و ما هية المساعدة المطلوبة .
- يقوم الفريق بالمقاومة الفعلية لمواجهة حالة الطوارئ.

(حمدان/ بحث عن الطوارئ والحرائق التى تواجه السفن)

### وسائل الإتصالات على السفينة أثناء الطوارئ :

يجب ربط الفرق فى حالة الطوارئ بوسيلة إتصالات فعالة مثل :

- جهاز لاسلكى نقالى من نوع VHF/UHF ( walky talky ) .
- اللاسلكى الثابت VHF/UHF .
- نظام الإذاعة الداخلية .
- نظام الإتصالات بواسطة الأقمار الصناعية .

(حمدان/ بحث عن الطوارئ والحرائق التى تواجه السفن)

رابعا الاحتياطات والتدابير الوقائية التى يجب الاخذ بها عند حدوث حريق فى الفندق.

يجب السعى دائما الى تجنب وقوع الحوادث ومنع حدوثها لأنها إلى جانب أنها ضارة بصحة و حياة العاملين فإنها مكلفة للمنشأة وكذلك يجب العلم أن مدير الإشراف الداخلى مسئول عن جميع الناس داخل الفندق نزلاء كانوا أم عاملين و وعليه توخى الحذر والأهتمام عاملان ضروريان لحماية الناس وأيضا للأشياء القيمة.

أ- الاسعافات أو المساعدات الأولية.

فمن الطبيعى أن يتواجد بجميع مكاتب مديرى الإشراف صندوق أو عليه دولاب صغير خاص بالاسعافات الأولية يكون بداخلها أو تحتوى على

١- ترمومتر طبي.

٢- زجاجات لبعض أدوية.

٣- شاش معقم.

٤- ضمادات جروح.

٥- مطهرات.

٦- قطن.

ملحوظة / الاسعافات الأولية لا تشمل أية أدوية أو عقاقير طبية موصى عليها.

ب- التدابير الوقائية والأحتراس من الحريق.

إن الأحتراس من الحريق والتدابير الوقائية تتلخص فى ثلاث كلمات وهى (المنع/التحكم/الإنقاذ)

ويقصد منع او ردع الحريق عن طريق عدم التدخين والتأكد من وجود عدد كافي من طفايات السجائر وإجراء اختبار احتراق المواد للتعرف على مدى قابليتها للأشتعال ،ومن المعروف أنه من الطبيعى صعوبة التحكم فى عادات وطباع النزلاء ومدى صعوبة ذلك ولكن فى نفس الوقت يمكننا وإلى حد كبير التحكم فى عادات ورقابة العاملين. أما التحكم فيقصد به التحكم فى النيران حين اندلاعها واشتعالها فجأة وهذا لن يتحقق إلا باتباع أنسب وأحدث طرق مكافحة النيران. أما الإنقاذ فيعنى أن التدريب البدنى والعقلى هو الذى يحقق ذلك وعن طريق تحديد منافذ ومخارج الحريق بالأدوار والموضحة على اللوحات الإرشادية المشار إليها بعلامات واضحة يمكن رؤيتها دون عناء.

خامسا العوامل التى تؤدى الى رفع معدلات الامان والتقليل من المخاطر فى الفنادق العائمة.

يتضح من تحليل أنواع الحوادث وأسباب حدوثها أن العوامل التصميمية التي لها تأثير مباشر على سلامة السفينة عديدة ومتنوعة ، و بعض هذه العوامل يمكن للمصمم التحكم فيها والبعض الآخر يتطلب دراسة متأنية لإتخاذ القرار السليم بشأنها ، و من البديهي أنه لا توجد سفينة فى أى مكان فى العالم تكون ضمانات السلامة فيها % 100 ولكن هناك حد أدنى يجب توافره لضمان درجة من السلامة مقبولة من المجتمع والرأى العام بصفة عامة ومقبولة من أجهزة الدولة المعنية بالسفينة والرأب والطاقم والمجرى الملاحي بصفة خاصة وأذلك مقبولة لملاك الباخرة السياحية وشرآت التأمين والبنوك الممولة للإستثمارات المطلوبة لبناء الباخرة ،ويمكن إلقاء بعض الضوء على العوامل الرئيسية التي تؤثر على ضمانات السلامة لسفن السياحة النيلية كما يلي:

### منها عوامل تصميمية:

١- إختيار الأبعاد المناسبة للسفينة ككل وللمنشآت العلوية بصفة خاصة ويمكن توضيح تأثير التغير فى عرض الباخرة على بعض عوامل الإتران الأولى كما يلي :

زيادة عرض السفينة بنسبة % 10 ويؤدى إلى زيادة الإتران الأولى بنسبة 20 % لذلك فإن إختيار عرض الباخرة لا يجب أن يرتبط فقط بمتطلبات السياحة وأعداد الغرف ومساحة آل غرفة ودرجة تجهيزها ضمانا لإرتفاع عائد التشغيل وإنما يجب أن يدرس بعناية لأهمية البالغة فى حسابات إتران الباخرة.

٢- يجب أن يكون الظاهر الحر والطفو الإحتياطي أفيا بدرجة لا تسمح بغرق الباخرة مباشرة بمجرد حدوث أى حادث لها أو ميلها على أحد جانبيها لسبب أو لأخر.

٣- يجب أن يسمح التصميم بإستيعاب حدوث أخطاء تشغيلية محدودة ومقبولة دون حدوث حوادث أو أوارث وهذا يتطلب ألا تكون ضمانات السلامة بالسفينة تمثل الحد الأدنى الواجب توافره.

٤- يجب إعتبار أن الباخرة السياحية عبارة عن سفينة عائمة تسير فى مجرى ملاحى له ظروفه الخاصة وتتعرض لظروف جوية متغيرة وأحيانا شديدة وأن معاملة الباخرة وأأنها فندق عائم غير متحرك أدى إلى حدوث معظم حوادث الغرق التي حدثت لسفن السياحة النيلية.

٥- يجب أن يعتمد التصميم على معلومات دقيقة عن الغاطس والميل الطولى والتغير فى الغاطس تحت ظروف التشغيل المختلفة.

٦- يجب على المصمم أن يأخذ فى الإعتبار أن جميع عناصر التصميم ليست قيما ثابتة ومحدودة وإنما جميعها تخضع لعناصر عدم التأد وإحتمالات الخطأ وهذا يتطلب إجراء حسابات تحليل الحساسية على آفة عناصر سلامة السفينة.

٧- يجب إستخدام خامات مرخص بها ومألوفة ومناسبة لطبيعة عمل سفن السياحة النيلية.

٨- يجب أن يوفر التصميم العام درجة عالية من السلامة بصفة عامة وإتزان السفينة بصفة خاصة تحت الظروف الجوية والبيئية المختلفة وذلك بإجراء الدراسة اللازمة لتحليل درجة الخطورة تحت جميع ظروف التشغيل.

(شامة/١٩٩٧)

## التوصيات والمقترحات

- انتقاء مواد غير قابلة للاشتعال فى الفنادق العائمة سواء فى التصميم او الأجهزة المستخدمة.
- ان تجهز المباني بنظم المرشات التلقائية.
- فى حالة استعمال مواد قابلة للانصهار مثل الحديد يجب تغطيته بمواد عازلة.
- فى حالة استعمال مواد قابلة للحريق مثل الخشب يجب معالجته بمحاليل كيميائية تؤخر من بدء درجة اشتعاله.
- ان تجهز تلك الفنادق العائمة ضد الصواعق.
- يجب عزل مواسير التكييف فى المباني.
- يجب لصق لوحات ارشادية فى المباني العامة والفنادق لاستعمالها فى حالة نشوب حريق.



## المراجع

- د. سعد احمد حلابو، الفنادق العائمة والمنتجعات السياحية، مجموعة النيل العربية، ٢٠٠١، ص ١١، ١٢، ١٣، ١٦، ١٧، ١٨
- د. محمد محمود الكاشف ، د. سيدكايب، د. عاطف عبدالمنعم، تقييم وادارة المخاطر، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث بكلية الهندسة جامعة القاهرة، ابريل ٢٠٠٨
- د. ياسين الكحلى، ادارة الفنادق والقرى السياحية، دار الوفاء للطباعة والنشر، ١٩٩٨
- د. سعد مسعد شحاتة ، اثر تلوث نهر النيل على البيئة فى مصر ، معهد الدراسات والبحوث البيئية، ١٩٩١
- أ. سيد موسى ، ادارة الازمات وتطبيقاتها في قطاع السياحة ، منشأة المعارف بالاسكندرية، ١٩٩٨،
- د. سليم علي الوردي ، ادارة الخطر والتأمين ، مكتب الريم للطبع، ١٩٩٩
- د. حسين علي ، الابداع في حل المشكلات ، دار الرضا للنشر ، ٢٠٠١
- أ. الهام خضير شُبرّ، إدارة المخاطر وإدارة الأزمات فى المنظمة السياحية، كلية الادارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية، ٢٠٠٧
- عمرو غريب حمدان ، بحث عن الطوارئ والحرائق التى تواجه السفن ، جوجل
- أ.د. محمد عبد الفتاح شامة ، ضمانات السلامة لسفن السياحة النيلية ، كلية الهندسة ، جامعة الإسكندرية، ١٩٩٧

## مواقع الانترنت

**Available at :**

<http://digital.ahram.org.eg/articles.aspx?Serial=351094&eid=1110>

**Accessed on :** 15/5/20

**Available at :**

<http://www.aawsat.com/details.asp?issueno=8800&article=198806>

**Accessed on :** 15/5/20

**Available at :**

<http://www.youm7.com/News.asp?NewsID=313670>

**Accessed on :** 24/5/20

**Available at :**

<http://www.elgomaa.com/view/?q=16883>

**Accessed on :** 28/5/20

