

امنیت؛ مسئله‌ای مهم برای مسافران

Hotel Security; Great Concern Among Travelers



زمانی که در هر صنعت واژه "امنیت" به میان می‌آید، تعاریف مختلفی در ذهن با توجه به ماهیت آن صنعت نقش می‌بندد که به‌طور کلی مفهوم "در معرض خطر نبودن" و یا "از خطری محافظت شدن" را می‌رساند که در توضیح بیش‌تر آن مفاهیمی چون: "رهایی از تردید"، "آزادی از اضطراب و بیمناکی" و "داشتن اعتماد و اطمینان موجه و مستند" ارائه می‌گردد، اما آنچه که معنای امنیت در صنعت مهمان‌پذیری را می‌رساند بسیار به تعریف "رابرت مک نامارا" نزدیک است. آنجا که می‌گوید: «امنیت نه زور است و نه فعالیت نظامی بلکه امنیت، توسعه است».

براساس چنین تعریفی شاهد آییم که هرروز آنچه که به‌عنوان اخبار موضوع ایمنی و امنیت در این صنعت و به‌ویژه هتل‌ها منتشر می‌شود، همگی حاکی از توسعه و پیشرفت آن‌ها در هماهنگی با آرامش و احترام به مهمان است. با این حال اجرای درست مباحث امنیت در هتل‌ها برای مسافران در گرو رعایت برخی ظواهر و اصول قابل مشاهده است که در مقاله‌ای از Chris Mc Goey چنین بیان می‌شود:

«امروزه به دنبال اخبار منفی حمله تروریست‌ها و برخی جرم و جنایت‌ها در مراکز اقامتی، تأمین امنیت و حفاظت هتل‌ها به مسئله‌ای مهم برای مسافران در سرتاسر جهان تبدیل شده است. هرچند با در نظر گرفتن اصل حق انتخاب، مسافران، هتلی را انتخاب خواهند کرد که برآورنده خواسته‌های‌شان بوده و از نظر محل، قیمت، امکانات و خدمات غذا و پذیرائی مناسب باشد، با این حال پس از حضور در هتل، این ویژگی‌های امنیتی هستند که وفاداری همیشگی مهمان را رقم خواهند زد.»

*عوامل ظاهری:

محیط اطراف هتل نخستین عامل در ایجاد حس مثبت در امنیت هتل برای مسافران به‌شمار می‌رود. در تأثیرگذاری بیش‌تر این عامل مواردی چون محل گذار مشخص که با علائمی مانند دیوارهای احاطه‌کننده، نرده‌های تزئینی، گلدان‌ها، محل‌های پارک خودرو مشخص و ورودی کاملاً متمایز معلوم شده باشند بسیار موثر است. یک محل عبور ویژه، برای مجرمان نیز پیام ناخودآگاهی

است مبنی بر این‌که هتل یک ملک شخصی است و تنها برای ارائه خدمت به مهمانان مهیا شده است.

* **نورپردازی:** جهت از بین بردن خلأ میان اطراف هتل با ورودی آن، نورپردازی بیرونی بهترین راه حل است که مهم‌ترین ویژگی امنیتی در شب به حساب می‌آید. به‌طور کلی اماکن عمومی هنگامی که نورپردازی مناسبی پیدا می‌کنند هم دعوت‌کننده مهمانان هستند و هم مانع از وقوع جرم. نورپردازی بیرونی به شما اجازه می‌دهد تا در فاصله ۳۰ متری هرگونه خطر احتمالی را ببینید. این حداقل دید به شما زمان می‌دهد که قبل از مواجهه با خطر به آن پاسخ دهید.

هرقدر این نورپردازی مناسب باشد ظاهری گرم و دلنواز به هتل داده و آن را امن‌تر نشان می‌دهد.

اما نکته مهم در این راه، پرکردن خلأهای نوری با استفاده از تجهیزات مناسب است. چراغ‌های خیلی بزرگ بهترین انتخاب نیستند چون از نظر انرژی مقرون به صرفه نمی‌باشند ضمن آن‌که نور شدید و سایه‌های سنگین میان سازه‌ها را موجب می‌شود در حالی که افزودن تجهیزات نوری بیش‌تر و کوچک‌تر هم ولتاژ کلی را کاهش می‌دهد و هم مقادیر بیش‌تری از انرژی را ذخیره می‌کند که بر این اساس بسیاری از هتل‌ها می‌توانند طی یک سال تمام هزینه‌های ارتقای تجهیزات نوری را تأمین کنند.

* موانع محیطی:

امنیت پارکینگ‌ها در هتل معمولاً نادیده گرفته می‌شود، در حالی که احتمال وقوع جرائم افراد ناشناس در پارکینگ بیش‌تر از هر محل دیگر است چرا که بهترین محل‌های مخفی شدن در پارکینگ است، به این دلیل که هم افراد زیادی در آن‌جا تردد ندارند و هم سریع‌ترین راه‌های فرار را می‌توان یافت.

با نصب دوربین‌های مداربسته، نظارت بر پارکینگ‌ها، هزینه چندانى در پی نخواهد داشت اما مسلماً تأثیر حضور مأمور امنیتی با یونیفورم مخصوص که قابل رویت است و می‌تواند در هنگام وقوع جرم پاسخگو باشد و تقاضای کمک‌های بیش‌تری نماید، بسیار بیش‌تر است. علاوه بر این مهمان توقع دارد که یک "انسان متعهد" را مسئول حفاظت از خود ببیند.

نگهبانان و متصدیان پارکینگ که به وضوح قابل مشاهده باشند به‌ویژه در هتل‌های کوچک‌تر، بزرگ‌ترین موانع بازدارنده جرم هستند.

مجرمین به دو دلیل از نگهبانان واهمه دارند: نخست آن‌که دوست ندارند شناسایی شوند و دوم آن که موقع فرار احتمال دستگیری آن‌ها وجود نداشته باشد.

بدون امنیت محیطی مناسب، کیف‌زنی، سرقت خودرو و وسایل مهمانان در بیش‌تر هتل‌های شهری به طرز قابل ملاحظه‌ای افزایش می‌یابد. اگر تعداد ورودی‌ها به‌ویژه در شب محدود باشد، نگهبانان و مأموران امنیتی می‌توانند بهتر بر هتل بازرسی داشته باشند.

این بازرسی و کنترل در داخل هتل هم باید ادامه پیدا کند. برای مجرمان نفوذ کردن به داخل هتل مانند پوست‌کندن پیاز است، هرچه تعداد لایه‌ها بیش‌تر باشد این امکان سخت‌تر خواهد شد.

* کنترل داخلی:

علاوه بر موانع فیزیکی، کنترل دسترسی هم که شامل استفاده از تجهیزات الکترونیکی، پرسنل و مراحل بازرسی مختلف می‌شود در تأمین امنیت هتل نقش به‌سزایی دارند. برای مثال همه کارمندان باید آموزش ببینند تا به تمامی افراد توجه کنند و موارد مشکوک را به مدیران گزارش کنند.

مهمانان هتل این حد بالای احترام و توجه کارمندان را دوست دارند در حالی که مجرمان از این موضوع متفردند و آن را تهدیدی جدی برای اجرای خواسته‌های خود می‌یابند.

در طراحی هتل، لابی، فرصت مهمی برای پیشگیری از وقوع جرم است. در این طراحی، پذیرش، دربان و قسمت‌های نگهبانی در جایی قرار می‌گیرد تا نقاط دسترسی و ورود به هتل قابل مشاهده باشد. نقاطی چون درب‌های جلو، ورودی‌های پشتی یا کناری، آسانسورها، سالن استراحت و ورودی‌های رستوران از جمله نقاط دسترسی به حساب می‌آیند. این توجه ویژه از آن جهت است که علاوه بر اتفاقات احتمالی، لابی معمولاً جایی است که وسایل مهمانان از جمله کیف و چمدان‌ها بیش‌تر از جای دیگر فراموش می‌شوند و جا می‌مانند.

*امنیت اتاق مهمان:

اتاق مهمان، حلقه داخلی برنامه امنیتی هتل است که می‌بایست امن‌ترین

جایگاه برای مهمان شمرده شود. موقعیت و استحکام درب‌ها و پنجره‌های اتاق مهمان به‌ویژه در طبقه همکف از اهمیت خاصی برخوردار است. درها باید از چوب مستحکم و یا فلز ساخته و طوری طراحی شوند که خود به خود بسته و قفل شوند. پنجره‌های کشویی حتماً باید از اتصال‌های امنیتی ثانویه برخوردار باشند تا ضریب امنیتی بیش‌تری پیدا کنند.

علائم امنیتی قابل رویت قفل برای مسافران اهمیت بسیاری دارند. درها باید هنگام بسته‌شدن کاملاً چفت گردند و قفل‌ها در شرایطی قرار گیرند که به مهمان اطمینان دهند، کاملاً بسته شده‌اند. همچنین درها باید دارای "چشمی" با زاویه دید مناسب باشند تا مهمان قبل از باز کردن در بتواند بیرون را مشاهده کند. یکی دیگر از تجهیزات مورد علاقه مهمانان، جعبه‌های قفل‌دار شخصی یا همان صندوق‌های امانات درون اتاق هستند.

این صندوق‌ها هر قدر تا حد امکان بزرگ‌تر باشند (مثلاً به اندازه نگهداری لپ‌تاپ) و دارای تجهیزات قفل پیشرفته‌تر، آرامش خیال بیش‌تری را موجب می‌گردند.

*کنترل کلیدی:

امروزه نقش کلیدها بیش از هر زمان دیگر در تأمین امنیت هتل‌ها پررنگ شده است. اکنون کلیدهای جدید این ویژگی را دارند که هنگام ثبت اطلاعات مهمان کدگذاری شوند تا خاطر مهمان را از بابت امنیت مطمئن سازند حتی اگر کلید هم گم شود امکان حذف آن از کامپیوتر و ایجاد کلید دیگر وجود دارد. ضمن آن که به راحتی دسترسی افراد با کلید به اتاق‌ها قابل پیگیری است. (در شماره نخست ایران‌هتل درباره قفل‌های نوین گفته شد).

آنچه که مشخص است در آینده تقاضای مسافران برای هتل‌هایی که سیستم امنیتی پیشرفته دارند، افزایش خواهد یافت.

به‌ویژه آن که شمار افرادی که تنها سفر می‌کنند هم رو به افزایش است که به طبع، تأمین امنیت آن‌ها در طول مدت اقامت دغدغه اصلی‌شان به حساب می‌آید. به طور حتم هتل‌هایی با ضریب امنیتی بالا در میان هتل‌هایی که نسبت به این مهم بی‌تفاوتند و یا به دنبال جنبه‌های دیگری از ویژگی‌های هتل خود هستند، در آینده نزدیک مورد استقبال بیش‌تری قرار می‌گیرند.