



Evaluation of the Staff Awareness in Housekeeping Department Toward Work Hazards in Alexandria Hotels

تقييم مدى وعي العاملين بقسم الإشراف الداخلي بمخاطر العمل في فنادق الإسكندرية

منال محمد طلعت كشك*

Article Info

معلومات المقالة

Article Language: Arabic

لغة المقالة: العربية

Vol. 8 No.1, (2024) pp. 57-93 | <https://doi.org/10.21608/SIS.2024.176478.1166>

Abstract

الملخص

The employees' adherence to occupational safety procedures in the hotel sector in general and the housekeeping department in particular has a role in preserving the safety of workers from occupational hazards while performing their job duties, which affects the establishment's performance. The study aims to identify the different types of occupational hazards to which workers in one, two, and three-star hotels may be exposed. It also identifies the extent of their awareness of the importance of occupational safety procedures and their adherence to them. It requires more attention to this category of hotels, especially workers in the housekeeping department, as they are the category most exposed to injuries and accidents while working. To conduct the field study, a survey was designed and distributed randomly among housekeeping department workers in Alexandria hotels in the target categories. The number of questionnaires distributed was 430, and the number returned was 412, with a response rate of 95.8%, all of which were valid for statistical analysis. The results showed a statistically significant relationship between the independent variables (age, gender, educational level, job, years of experience, and hotel grade), and the dependent variables are represented in all topics of the study, including preventive procedures, work environment, prevention and personal safety, dangers of using machinery, equipment, and maintenance, manual tools and equipment, insurance against fire hazards, electricity, detergents, and chemicals, as well as first aid, occupational safety, an emergency plan, and training on safety. There is also a significant correlation of 0.01 between all topics, and it was found that insurance and training against hazards are insufficient. The recommendations may contribute to controlling work hazards and preventing them.

Keywords: Alexandria hotels; housekeeping; work hazards; preventive procedures; personal and occupational safety.

إن اتباع العاملين لإجراءات السلامة المهنية في قطاع الفنادق بصفة عامة وقسم الإشراف الداخلي بصفة خاصة له دور في الحفاظ على سلامة العاملين من أخطار العمل المهنية والتي قد يتعرضوا لها أثناء أداء مهام وظيفتهم، وهذا ينعكس على أداء المؤسسة الفندقية. وتهدف الدراسة إلى التعرف على أنواع المخاطر المهنية المختلفة التي قد يتعرض لها العاملين بالفنادق فئة النجمة والنجمتين والثلاثة نجوم، وكذلك التعرف على مدى إدراكهم لأهمية إجراءات السلامة المهنية واتباعهم لها، الأمر الذي يتطلب مزيد من الاهتمام بهذه الفئة من الفنادق، وبصفة خاصة العاملين بقسم الإشراف الداخلي حيث إنهم الفئة الأكثر تعرضاً للإصابات والحوادث أثناء العمل. ولإجراء الدراسة الميدانية تم تصميم استمارة استطلاع رأي وتوزيعها عشوائياً على العاملين بقسم الإشراف الداخلي بفنادق الإسكندرية بفئاتها المستهدفة، وكان عدد الاستمارات الموزعة وعدد الاستمارات المستردة 412 بنسبة استجابة 95.8% وكانت 430 جميعها صالحة للتحليل الإحصائي. هذا وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة المستقلة وهي العمر والنوع والمستوى التعليمي والوظيفة وسنوات الخبرة ودرجة الفندق والمتغيرات التابعة المتمثلة في جميع محاور الدراسة منها الإجراءات الوقائية، بيئة العمل، الوقاية والسلامة الشخصية، أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها، الأدوات والمهمات اليدوية، التأمين ضد أخطار الحريق والكهرباء والمنظفات والمواد الكيميائية وكذلك الإسعافات الأولية والسلامة المهنية وخطة الطوارئ وتدريب العاملين على السلامة المهنية. كما يوجد علاقة ارتباطية معنوية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين جميع محاور الدراسة كما وجد أن إجراءات التأمين والتدريب ضد المخاطر غير كافية لمنع حدوثها، وخلصت الدراسة لأهم التوصيات التي قد تسهم في التحكم في أخطار العمل والوقاية من الحوادث والإصابات.

الكلمات الدالة: فنادق الإسكندرية؛ الإشراف الداخلي؛ أخطار العمل؛ الإجراءات الوقائية؛ السلامة الشخصية والمهنية.

* مدرس، المعهد العالي للسياحة والفنادق والحاسب الآلي، السيوف، الإسكندرية.

المقدمة

يتطلب أداء العاملين بقسم الأشراف الداخلي لمهامهم بالغرف وجميع المناطق بالفندق توافر مكان عمل نظيف وآمن يساعد على منع الإصابات وتحسين الإنتاجية ورفع المعنوية، مما يشعر عملاء الفندق بالراحة ويخلق لديهم انطباع جيد عن الفندق (Trotto, 2015) (and Juliet and Nkemdilim, 2019)، ويشكل العاملون بهذا القسم شريحة كبيرة تختلف من فندق إلى آخر، سواء من حيث عدد ساعات العمل والجهد البدني الكبير وما يتعرضون له من الإجهاد والمخاطر والإصابات حال عدم اتباع الأساليب والإجراءات الآمنة في العمل (Hsieh et al., 2013).

ويؤكد Nunes (2022) على أن العاملين بالإشراف الداخلي يعتبروا من أكثر الفئات المعرضة لمخاطر العمل، وأوضح كل من Juliet and Nkemdilim (2019) أن مخاطر وإصابات العمل تؤدي لتزايد مشكلات ينعكس تأثيرها على مستوى كفاءة العاملين مما يؤثر في ارتفاع معدل دوران العاملين وانخفاض الإنتاجية، ويساهم في زيادة الخسائر وانخفاض الربحية للمنشأة الفندقية، وهذا ما يؤكد أهمية المهارات والاشتراطات الواجب توافرها في العاملين والتي بدورها تسهم في الحد من حدوث المخاطر. وقد ذكر Powell (2023) أن العاملين بالأشراف الداخلي يجب أن يتوافر بهم عدة مهارات منها القدرة على الاستخدام الآمن لأدوات ومعدات التنظيف، واللياقة البدنية لرفع الأشياء الثقيلة والعمل أثناء الوقوف لساعات طويلة، والقدرة على الالتزام بمعايير النظافة الصارمة التي وضعتها الإدارة.

مشكلة الدراسة:

يواجه العاملين بالإشراف الداخلي العديد من المشاكل أثناء أداء الأعمال منها ما يتعلق باستخدام المعدات والأدوات والمنظفات والمواد الكيميائية بالإضافة إلى المجهود البدني المبذول وفقاً لمهامهم الوظيفية، وتؤكد Unite Here (2020) على أن العاملين بالإشراف الداخلي عندما يعملون في ظروف عمل سيئة وغير آمنة ولفترات طويلة ينعكس ذلك على صحتهم العامة. وتذكر Mammen (2022) أن العاملين بالإشراف الداخلي يواجهوا العديد من المشاكل أثناء أداء الأعمال مما يعرضهم لحدوث إصابات تؤثر على الصحة وبالتالي على سلامة الأداء، كما ذكرت OSHA (2018) أنه يجب الاهتمام بتدريب وتطوير أداء العاملين بالإشراف الداخلي لتحقيق الأهداف المرجوة من القسم مما ينعكس على أداء المنشأة الفندقية، وبذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات البحثية التالية:

- ما أنواع المخاطر المهنية المختلفة التي تواجه العاملين بقسم الإشراف الداخلي بالفنادق؟
- هل لدي العاملين بقسم الإشراف الداخلي بالفنادق عينة الدراسة الوعي الكامل بالمخاطر المهنية التي قد يتعرضون لها خلال عملهم؟
- هل يحصل العاملين بالإشراف الداخلي على التدريب الدوري اللازم لحمايتهم من المخاطر المهنية؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك العاملين بالإشراف الداخلي لأهمية إجراءات السلامة المهنية ومدى إتباعهم لها، لما لها من عظيم الأثر في منع إصابات العمل والحد من المخاطر التي يتعرض لها العاملين بقسم الأشراف الداخلي ومن خلال هذا الهدف الرئيسي تسعى الدراسة إلى بعض الأهداف الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

- التعرف على مدى إلمام العاملين بالأشراف الداخلي للممارسات والسياسات الواجب اتباعها للحد من أخطار العمل.
- إلقاء الضوء على مدى وعي العاملين بالمخاطر التي قد يتعرضون لها خلال القيام بأعمالهم.
- التعرف على مدى حصول العاملين على دورات تدريبية في هذا المجال خلال فترة التحاقهم بالعمل.

الإطار النظري:

قسم الأشراف الداخلي

تعرفت الزلاقي (2012) قسم الأشراف الداخلي بأنه القسم المسؤول عن توفير النظافة والراحة والأمان للنزيل، كما يذكر كل من

Hussan (2016) and Chebet (2021) أنه القسم التشغيلي بالفندق والمسئول عن النظافة والناحية الجمالية بالفندق بالإضافة إلى الاهتمام بأعمال الصيانة من خلال التعاون مع قسم الصيانة الهندسية حيث يتم متابعة إجراءات الإصلاح والاستبدال وفقاً للمطلوب في غرف النزلاء أو باقي المناطق بالفندق .

ممارسات العمل السليمة وسياسات السلامة المهنية.

يذكر كل من (2022) and Shapoval *et al.*, (2013) HSE, أن إجراءات الصحة والسلامة المهنية تساهم في انتظام العمل وحماية العاملين وزيادة الكفاءة والإنتاجية لهم، وتتفاوت مستوى الصحة والسلامة المهنية بين العاملين وفقاً لمستوياتهم الوظيفية حيث تنخفض مع العاملين عن قاعدة الهرم الوظيفي ويرجع ذلك لزيادة التعرض للمخاطر الكيميائية والبيولوجية وانخفاض الأمن المهني، ولا يشارك صغار العاملين في وضع سياسات وإجراءات العمل والتي يمكن أن تساهم في حماية العاملين وفقاً لاحتياجاتهم الوظيفية (Landsbergis *et al.*, 2014 and Streit, 2015). بينما يجد Nunes (2022) أن مشاركة العاملين في وضع إجراءات وسياسات العمل وإدارة المخاطر من الأهمية في تحسين الأداء حيث الاستفادة من الخبرات العملية والمعرفية بمهام ومخاطر العمل. هذا وتساهم كذلك في توفير وقت العمل وتقليل الخسائر المالية نتيجة الحوادث والأمراض (IOSH, 2016). ويعتبر تطبيق معايير الصحة والسلامة المهنية هو تطبيق لمعايير الاستدامة والمسئولية المجتمعية للمنشأة من خلال حماية العاملين (Ambardar, 2017) and Raheja).

وقد سبق أن أشار (2019) and Rosemberg *et al.*, (2016) Hsieh *et al.* إلى أن ممارسات الإشراف الداخلي السليمة تساهم في التحكم في أخطار العمل والوقاية من الحوادث والحرائق، هذا ويعتبر الإشراف الداخلي أكثر من كونه محافظة على النظافة والنظام، إلى أنه يحافظ على الأرضيات خالية من أخطار الانزلاق والتعثر، وإزالة كافة النفايات، وأية مسببات للحريق من كافة مناطق العمل، كما يجب الاهتمام بكافة التفاصيل مثل تخطيط مكان العمل بالكامل، ووجود العلامات التحذيرية، ومتابعة أعمال الصيانة.

ويعتبر عمل الإشراف الداخلي عمل مستمر، فلا تتم عملية التنظيف لمرة واحدة فقط، ولكن يمتد إلى التنظيف غير المنتظم أو التنظيف وفقاً للظروف الطارئة، وقد حددت (2023) CCOHS فوائد الممارسات الفاعلة للإشراف الداخلي باستفاضة.

ومن أهم الممارسات السليمة التي تساهم بقدر كبير في السلامة والإنتاجية والتي يجب أتباعها كما ذكرها (2023) CMU):

- 1- فحص منطقة العمل بحثاً عن أية أخطار سقوط أو تعثر قبل العمل. وذلك بتصحيح المخاطر التي يمكن إصلاحها بأمان، ومنع الوصول إلى منطقة المخاطر التي لا يمكن إصلاحها. وإخطار إدارة البيئة والصحة والسلامة بأماكن الخطر.
- 2- عدم استخدام مداخل أو مخارج الطوارئ في التخزين، وتجنب استخدام السلالم لتخزين أي مواد قابلة للاشتعال.
- 3- التأكد من الوصول إلى المعدات مثل طفايات الحريق، ورؤوس الرشاشات، وأجهزة الإنذار، ومناطق الإسعافات الأولية.
- 4- لا بد من توفير التدريب الملائم عن أفضل الممارسات لقسم الإشراف الداخلي لتحقيق السلامة المهنية.

وفيما يتعلق ببيئة العمل، أوضح كل من (2021) and Chebet (2016) Joshi أن تطبيق شروط بيئة العمل الآمنة والصحية يساهم في التحكم والتخلص من أخطار العمل. ويؤثر التصميم السيئ لبيئة العمل وترتيب الأثاث على العاملين ويزيد المجهود العضلي لذا يجب وضع تصميم لغرف نزلاء يسهل تنظيفها، ويقلل من المجهود المبذول. هذا ولإرشادات الصحة والسلامة المهنية بقسم الإشراف الداخلي دور هام في تأمين سلامة بيئة العمل للعاملين تجاه المخاطر المهنية (2017) and Raheja, (Ambardar). ويفضل استخدام الألوان الفاتحة في طلاء الحوائط حيث تعتبر عاكسة للضوء بعكس الألوان الداكنة. وتستخدم الألوان المتباينة كعلامات تحذيرية من وقوع المخاطر ويمكن وضعها على الأعمدة، ويساهم الطلاء في إبراز الدرابزين والحواجز ومعدات السلامة الأخرى (2023) CCOHS).

وتذكر (2023) CCOHS أن إجراءات التخزين والتنظيم الجيد للمواد المخزنة، ضروري للتغلب على مشاكل تخزين المواد سواء على أساس مؤقت أو دائم. كما يجب ألا تسد المواد المخزنة الممرات، أو السلالم، أو المخارج، أو معدات الحريق، ويجب توفير مصدر للمياه لغسل العين في حالات الطوارئ وتوفير حمامات للطوارئ أو محطات للإسعافات الأولية. كما يجب وضع علامات

واضحة على جميع مناطق التخزين. يجب تخزين المواد الخطرة في حاويات معتمدة في مناطق محددة مناسبة للأخطار المختلفة التي تشكلها. ويجب أن يفي تخزين المواد بجميع المتطلبات المحددة في قوانين مكافحة الحرائق ولوائح الصحة والسلامة البيئية والمهنية.

ويجب أن تتوفر معدات الحماية الشخصية والتي تتضمن القفازات المناسبة، والملابس الواقية، واستخدام النظارات الواقية لحماية العين أو واقي الوجه لمنع حدوث تلامس في العين أو الوجه. أيضاً استخدام أحذية أمان مانعة للانزلاق عند العمل في بيئة رطبة أو زلقة مع التأكد من صيانة معدات الوقاية الشخصية في حالة جيدة، كما يتحمل صاحب العمل مسؤولية توفير المعدات المناسبة للموظفين بدون تكلفة (OSHA,2005and Chen *et al.*, 2009). كما يؤكد (Kuhl (2017) أنه عند توفيرها يجب أن تكون مناسبة لطبيعة المهام. ويجب فحص معدات الوقاية الشخصية والاهتمام بفحصها ونظافتها وإصلاحها بانتظام وتخزينها بشكل صحيح واستبدالها في حالة تلفها، والتخلص من التالف منها لتجنب استخدامها مرة أخرى (Trotto,2015 and Keen,2022). (Corevet,

المخاطر التي يتعرض لها العاملون بالإشراف الداخلي

الخطر هو ظرف، أو عرض، أو حالة، أو سلوك، أو هدف، أو شيء يمكن أن يشكل ضرر أو خسائر (داخل أو خارج نطاق العمل) في حالة عدم السيطرة عليه كما أوضحتها منظمة العمل الدولية (2017). وقد ذكر بيسيوني والناضوري (2020) أن مخاطر العمل هي كل ما يتعرض له العامل أثناء أداء وممارسة العمل، من خلال تأثير بيئة العمل واستخدام ما يتوافر من معدات وأدوات على حدوث المخاطر التي قد يتعرض لها العامل. وقد حددت Jensen (2012) ومنظمة العمل الدولية (2017) وتوفيق (2022) أن هناك مجموعة من المخاطر التي قد يتعرض لها العاملون وهي أخطار الكهرباء، المخاطر الميكانيكية، المخاطر الكيميائية، أخطار الحريق، وأخطار التعرض للأثرية.

هذا ويعتبر العاملون بالإشراف الداخلي هم أكثر فئة تصاب بالأمراض نتيجة التعرض للإصابات أثناء التنظيف، وقد يزداد ضعف الصحة نتيجة لتزايد المسؤوليات بين العمل والمنزل (Lee *et al.*, (2016) and Moyce and Schenker, (2018). وتصنف وزارة العمل الأمريكية إدارة السلامة والصحة المهنية (OSHA, 2020) خمسة مخاطر تتعلق بالإصابات والأمراض والحوادث في مكان العمل. وتشمل المخاطر الجسدية، أخطار الكهرباء، وإخطار الحرائق، والأخطار الكيميائية، والبيولوجية.

الأخطار الجسدية

تزداد إصابات العظام والعمود الفقري بين العاملين في الإشراف الداخلي عن باقي الأعمال في الفندق (Buchanan *et al.*, 2010). فقد يصل عدد الغرف المطلوب تنظيفها في الوردية الواحدة حوالي 15 غرفة في المتوسط ويمثل ذلك إجهاد. ومن المهام الصعبة ترتيب الأسرة ورفع الأثاث ونقل معدات التنظيف مما يسبب إصابات الحركة المتكررة (Streit, 2015; Hsieh *et al.*, 2016 and Harris-Adamson *et al.*, 2019). وتذكر (Unitehere (2020) أنه مع الارتفاع بتجهيزات الغرف الفندقية تزيد صعوبة المهام وزيادة الوقت المستغرق في التنظيف، وعليه يلجأ عامل الإشراف الداخلي إلى الإسراع في أداء الأعمال والمهام وتواصل وقت العمل بدون وقت الراحة، وهذا يؤدي إلى تزايد خطورة العمل نتيجة التعرض للإصابة. ويشير (Chebet (2021 إلى زيادة الإحساس بالألام، بعد انتهاء يوم العمل في منطقة الكتف والخصر، حيث يتعرض العاملون في الإشراف الداخلي للتأثير السلبي على الصحة النفسية والجسدية مقارنة بباقي الوظائف في القطاعات الأخرى. وأضاف (CCOHS(2023 أن متوسط الوقت المستغرق في تنظيف الغرفة الفندقية أقل من 25 دقيقة، ونتيجة لذلك يتعرض العاملون للخطورة وللإجهاد الزائد والإصابات الجسدية المؤثرة على الصحة نتيجة سرعة الأداء لتلبية متطلبات العمل لإنجاز المهام في أقل وقت ممكن.

هذا وقد تؤدي الأعمال الشاقة للعاملين إلى آلام أسفل الظهر وهي الآلام الأكثر شيوعاً، وقد تؤدي أيضاً للإعاقة (Vos et al., 2012).
 الـوقود يتعرض العاملون لبعض المخاطر المادية أثناء أعمال التنظيف والتي يمكن أن تتسبب في الجروح والكدمات وفي حوادث الانزلاق والسقوط، والتي تعتبر من الأسباب الأساسية للإصابات المهنية غير المميتة (Trotto, 2015).
 وكذلك التصميم الهندسي الرديء لشكل المقابض وحجمها والتصميم السيء للمعدات بشكل عام لها تأثير على الراحة الحركية (Kuhl, 2017). ونظراً أن مهام الإشراف الداخلي تتطلب الوقوف والسير والإنحناءات لفترات طويلة والنشاط البدني المهني بشكل عام مما يساهم في الآلام الشديدة والإجهاد بالإضافة إلى التأثير على الأوعية الدموية والقلب مما قد يؤدي إلى الوفاة (Coenen et al., 2017 and Coenen et al., 2018).

وأضاف كل من (Sönmez et al., 2017) and (Rosemberg et al., 2019) أن الآثار التراكمية للإجهاد الوظيفي وانعدام الأمن الوظيفي تساهم في التأثير على الصحة النفسية والبدنية وظهور الحالات المرضية المزمنة بين العاملين بالإشراف الداخلي. هذا ويؤدي رفع المعدات الثقيلة أو الوضعيات الخاطئة في عملية التنظيف لآلام في العضلات والمفاصل والأوتار وفي أجزاء معينة من الجسم مثل الأجزاء العلوية والرقبة والأطراف والجزء السفلي من الجسم (HSE, 2022 and Siaw, 2018).
 وأوصت (Siaw, 2018) تقليل ساعات العمل مع استخدام معدات مناسبة للحمل والتنظيف للحد من الاضطرابات والإصابات العضلية.

أخطار الكهرباء

لا مفر من الاستخدام اليومي للكهرباء وما يترتب على ذلك من تعرض للمخاطر الكهربائية، إذا لم تستخدم بشكل آمن. وتحدث الصدمة الكهربائية عند ملامسة جزء من الجسم مع أي مصدر للكهرباء يؤدي إلى تيار كافٍ عبر الجسم. ويكون خطر التعرض لصدمة كهربائية أكبر في ظروف عمل معينة، مثل المناطق الرطبة (Božič, 2016 and HSA, 2023-a).
 وللوقاية من أخطار الكهرباء بالفندق يجب مراعاة التصميمات والأنظمة الكهربائية واستخدام معدات التشغيل الآمنة والاهتمام بفحص الأجهزة والمعدات بشكل دوري والتأكد من سلامة الأسلاك الكهربائية وتواجدها في مكان آمن مع وجود أخصائي صيانة كهربائية يستطيع القيام بمهامه بكفاءة بدون أخطار (Corevet, 2013 and HSA, 2023-a). وصيانة المعدات الكهربائية جيداً وفحصها بشكل روتيني أو إصلاحها أو استبدالها، (Keen, 2022).
 وأضاف (HSA, 2023-a) أنه إذا لامس العامل الكهرباء، فينصح بإيقاف تشغيل مصدر الكهرباء وإبعاد الشخص من المصدر الكهربائي بأداة عازلة.

أخطار الحرائق

وفقاً لقانون العمل رقم 12 لسنة 2003 السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل (مادة 214) تلتزم المنشأة وفروعها باتخاذ الاحتياطات والاشتراطات اللازمة للوقاية من أخطار الحريق طبقاً لما تحدده الجهة المختصة بوزارة الداخلية وحسب طبيعة النشاط الذي تزاوله المنشأة والخواص الفيزيائية، والكيميائية، والمواد المستخدمة، والمنتجة.
 ولتجنب حدوث الحرائق والوقاية منها، يجب توافر التجهيزات الملائمة لذلك مثل أجهزة كشف الأدخنة وأول أكسيد الكربون وطفائيات الحريق وحقائب الإسعافات الأولية (Binns and Kempf, 2021)، ومراعاة سلامة التوصيلات والأجهزة الكهربائية، لأن تلفها قد يؤدي لحدوث الحرائق (HSA, 2023-a). وتؤكد (HSA, 2010) على أهمية تدريب العاملين على اكتشاف الحرائق والإبلاغ عن المخاطر مثل خلل الأسلاك أو معدات الكشف عن الحرائق، وفحص مخارج الطوارئ.

أخطار التعامل مع المنظفات والكيماويات

تذكر (HSE, 2023) أن المواد التي يتعرض لها العامل في عمله تتخذ عدة أشكال وتشمل المنتجات التي تحتوي على مواد كيميائية، والأبخرة، والغبار، والضباب، والغازات الخانقة العوامل البيولوجية (الجراثيم). وإذا كانت العبوة تحتوي على أي من رموز الخطر، يتم تصنيفها على أنها مادة خطيرة.

كما أن المواد الكيميائية المستخدمة في تنظيف دورات المياه من المحتمل أن تكون خطرة والعديد منها تسبب التهاب الجلد والحروق الكيميائية (HSA, 2015). وقد يمتد تأثيرها لحدوث الأمراض التنفسية (Hsieh *et al.*, 2016 and Lin *et al.*, 2020). ويذكر (Keen (2022) and HSA (2023-b) إن التعرض للمواد الكيميائية، سواء عن طريق الجلد، أو الابتلاع، قد يسبب خطر فوري بعد التلامس كحرق كيميائي أو مع التعرض لفترات طويلة مسبب أمراض سرطانية.

ولتقليل أخطار التعرض للمواد الكيميائية، ينصح (ECHA (2011) بأهمية معرفة كافة أنواع المنظفات وخصائصها، وظروف التشغيل مع قياس الانبعاث وذلك من خلال قياس تركيز المواد في المنتجات الكيميائية والمنظفات. ووفقاً لقانون العمل رقم 12 لسنة 2003، تؤكد منظمة العمل الدولية (2017) على أهمية وضع اشتراطات السلامة والصحة المهنية الواجب توافرها لوقاية العاملين من أخطار المواد الكيميائية مع إجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين للاكتشاف المبكر لأي مرض مهني.

وينصح (Kuhl (2017) باستبدال المذيبات العضوية في التنظيف بالمنظفات المائية مع استخدام المكنسة الكهربائية للتخلص من الأتربة، وينصح أيضاً (Keen (2022) and HSA (2023-b&c) بالتخلص من المواد الكيميائية الخطرة أو استبدالها بمواد آمنة واستخدام طرق تنظيف جافة أو رطبة، وأن يتم تدريب العمال على استخدام منتجات التنظيف وتخزينها وخلطها بأمان.

أخطار التعامل مع معدات وأدوات التنظيف

يذكر (Kuhl (2017) إلى أنه يجب على أصحاب العمل تزويد موظفيهم بمعدات مصممة بشكل صحيح، والتي يجب أن تتلاءم مع الأبعاد والقوة الجسمانية للمستخدمين المحتملين، مع مراعاة التصميم المريح والأمن لها. أشارت (Siaw (2018) إلى أن التصميم السيئ لمعدات التنظيف تزيد من مصادر الخطورة الصحية على العاملين، كما أن مشاركة العاملين في شراء المعدات والأدوات ومواد التنظيف اللازمة للقسم يساهم في شراء الاحتياجات الفعلية التي تتلاءم مع احتياجات القسم والعاملين ووفقاً لمتطلبات الأداء (CCOHS, 2018 and Chebet, 2021). وأكد (Chebet (2021) أنه يجب مراعاة وضع أدوات الإشراف الداخلي في المكان المحدد لها وبترتيب منظم مما يساهم في توفير مساحات التخزين. كما يجب إعادتها فوراً بعد الاستخدام لتقليل فرصة فقدها. كما يجب فحص وتنظيف وإصلاح جميع الأدوات بانتظام وإخراج التالف منها من الخدمة.

هذا وتساهم دراسة الأداء وفقاً لتنوع ممارسات العمل وتنوع الأدوات والمعدات في تحسين وتطوير بيئة العمل ويكون له عظيم الأثر على تطوير أداء العاملين والمعدات والأدوات المستخدمة (Davahli *et al.*, 2020). حيث إن مهارة الاستخدام للمعدات والأدوات تتوقف على مدى ملائمة الأداة للغرض من الاستخدام وكفاءة العامل (Chebet, 2021).

كما أن المعدات الميكانيكية الآلية تساهم في تبسيط العمل وتقليل الجهد اليدوي للعاملين، ولكن لا ينطبق على جميع أماكن العمل (Ramadan and Alkahtani, 2017). وإن كانت تكلفة الشراء والصيانة لهذه المعدات كبيرة (Radin *et al.*, 2019). وأحياناً يتم اللجوء للمعدات اليدوية في حالة انخفاض الميزانية أو ضعف الموارد (Sharma *et al.*, 2020)، هذا ويمكن استخدام التكنولوجيا لتحسين أداء المعدات والأدوات مما يساهم في تسهيل العمل وجعل بيئة العمل أكثر أماناً (Chebet, 2021 and Sharma *et al.*, 2022)، ويعتبر الاهتمام بصيانة المعدات من أهم عناصر المؤثرة على كفاءة أداء العاملين بالإشراف الداخلي؛ حيث الحفاظ على المعدات في حالة آمنة وفعالة وجيدة (CCOHS, 2023).

فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة وهي العمر والنوع والمستوى التعليم والوظيفة وسنوات الخبرة ودرجة الفندق وبين جميع محاور الدراسة التابعة المتمثلة في الإجراءات الوقائية - بيئة العمل - الوقاية والسلامة الشخصية - أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها - الأدوات والمهام اليدوية - التأمين ضد أخطار الحريق - التأمين ضد أخطار الكهرباء - المنظفات والمواد الكيميائية - الإسعافات الأولية - السلامة المهنية وخطة الطوارئ - تدريب العاملين على السلامة المهنية.

الفرضية الثانية: يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جميع محاور الدراسة وبعضها البعض والمتمثلة في الإجراءات الوقائية - بيئة العمل-الوقاية والسلامة الشخصية-أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها-الأدوات والمهمات اليدوية-التأمين ضد أخطار الحريق-التأمين ضد أخطار الكهرباء-المنظفات والمواد الكيميائية-الإسعافات الأولية-السلامة المهنية وخطة الطوارئ- تدريب العاملين على السلامة المهنية.

الفرضية الثالثة: يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من.

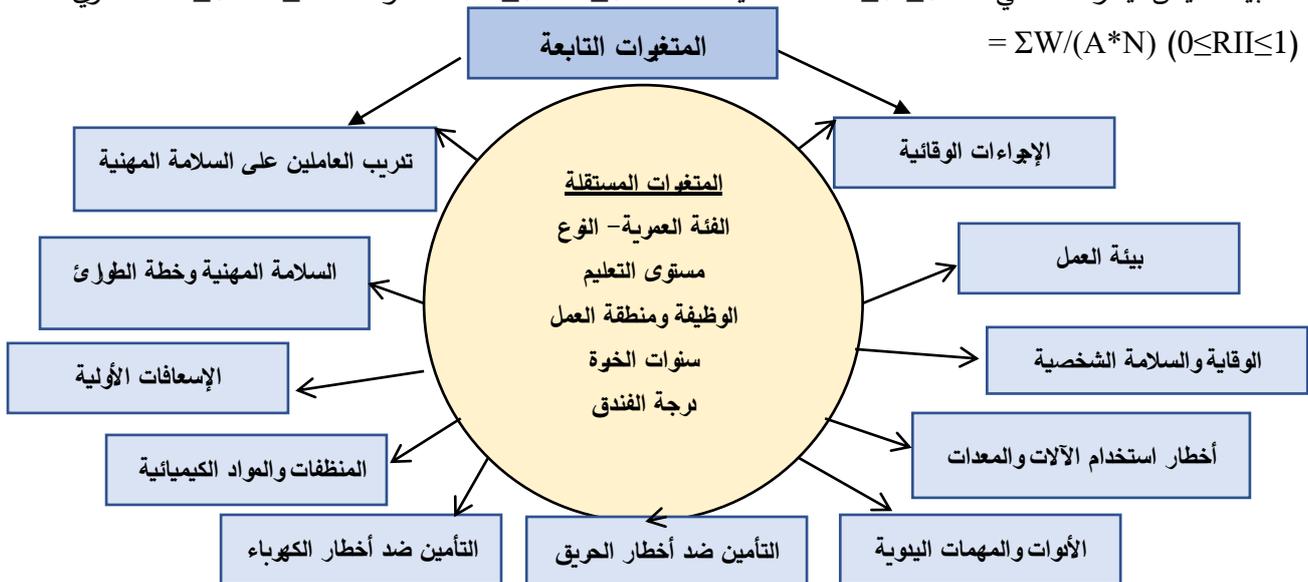
- أ- الأخطار الجسدية وإجراءات استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها وكذلك اختيار الأدوات والمهمات اليدوية، وكذلك مع التدريب اللازم للوقاية منها.
- ب- أخطار الحريق وإجراءات التأمين ضد أخطار الحريق والتدريب اللازم للوقاية منها.
- ج- أخطار الكهرباء وإجراءات التأمين ضد الأخطار الكهرباء والتدريب اللازم للوقاية منها.
- د- الأخطار الكيميائية وإجراءات التأمين ضد الأخطار الكيميائية والتدريب اللازم للوقاية منها.

منهجية الدراسة

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل البيانات للعينه محل الدراسة وذلك بإجراء دراسة ميدانية لجمع البيانات من خلال إعداد استمارة استطلاع رأي تم صياغتها بالاستعانة بالدراسات السابقة لكل من وزارة القوى العاملة (2003) Siaw و (2018) و بسبوني والناضوري (2020) و Chebet (2021)، وقد اشتملت استمارة استطلاع الرأي على ثلاثة محاور هي:

1. البيانات الديموجرافية للمشاركين بالدراسة
2. أهم المخاطر التي قد يتعرض لها العاملين متمثلة في مخاطر العمل الجسدية ومخاطر التعرض للحريق ومخاطر الكهرباء والمخاطر الكيميائية وتم حساب متوسط الإجابات لكل بند.
3. بنود الدراسة الأساسية وهم 11 بند بإجمالي عدد 83 سؤال، وتمثلة في الإجراءات الوقائية - بيئة العمل-الوقاية والسلامة الشخصية-أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها-الأدوات والمهمات اليدوية-التأمين ضد أخطار الحريق-التأمين ضد أخطار الكهرباء-المنظفات والمواد الكيميائية-الإسعافات الأولية-السلامة المهنية وخطة الطوارئ- تدريب العاملين على السلامة المهنية.

ويظهر شكل (1) العلاقة بين الخصائص الديموجرافية للمشاركين بالدراسة كمتغير مستقل ذات تأثير في المتغيرات التابعة موضع الدراسة، ولقياس آراء المشاركين تم استخدام مقياس ليكارث الثلاثي (أوافق، محايد، لا أوافق) Pimentel (2010) ومؤشر الأهمية النسبية لمقياس ليكارث الثلاثي $RII \geq 0 \leq 0.33$ ضعيف $0.34 \leq RII \leq 0.66$ متوسط $0.67 \leq RII \leq 1$ قوي $RII = \Sigma W / (A * N) (0 \leq RII \leq 1)$



شكل (1): العلاقة بين مختلف متغيرات الدراسة

ولقياس صدق وثبات استمارة استطلاع الرأي، تم عرضها على ثلاث أساتذة أكاديميين في تخصص الضيافة لتحكيم الاستمارة وللتعرف على معامل الصدق من حيث مدى صحة وسلامة صياغة الأسئلة ومدى ملاءمتها لموضوع الدراسة وتحقيق أهداف البحث. وتم تعديل فقرات الاستبانة وتعديل الصياغة وفق الملاحظات والتعديلات المقترحة، كما جرى التحقق من الصدق الداخلي بحساب درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة ككل من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون ولقياس ثبات الاستمارة، تم إجراء دراسة استطلاعية على عينة مكونة من (30) فرد من العاملين بالإشراف الداخلي بفنادق الإسكندرية وقد تم استبعادها من العينة الكلية، ولقياس مدى الثبات استخدمت معادلة ألفا كرو نباخ Cronbach's Alpha باستخدام برنامج SPSS, V. 27 ويتضح بجدول (1) معاملات ثبات أداة الدراسة وصدق الاتساق الداخلي للاستمارة.

جدول (1) معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات أداة الدراسة وقيم معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي للمحاور

م	المحاور	عدد العبارات	ثبات المحور	صدق المحور
1	الإجراءات الوقائية	4	0.844	0.864**
2	بيئة العمل	6	.7620	0.86**
3	الوقاية والسلامة الشخصية	6	.8090	0.913**
4	أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها	10	.7780	0.916**
5	الأدوات والمهمات اليدوية	8	.7530	0.829**
6	التأمين ضد أخطار الحريق	6	.7830	0.918**
7	التأمين ضد أخطار الكهرباء	6	.7690	0.835**
8	المنظفات والمواد الكيميائية	8	.7850	0.892**
9	الإسعافات الأولية	6	.7960	0.776**
10	السلامة المهنية وخطة الطوارئ	11	.7750	0.942**
11	تدريب العاملين على السلامة المهنية	12	.7760	0.939**

يتضح من الجدول (1) أن معامل الثبات العام للمحاور الدراسة مرتفع حيث بلغ (0.784) لإجمالي أسئلة الاستبيان (83)، فيما تراوح ثبات المحاور ما بين (0.753-0.844)، وقيم المعامل ارتباط بيرسون ما بين (0.77-0.94) وهي معنوية عند 0.01.

مجتمع وعينة الدراسة

تم اختيار المنشآت الفندقية من فئة النجمة والنجمتين والثلاثة نجوم بمدينة الإسكندرية ، حيث أشارت دراسات سابقة على الفنادق الخمس والأربع نجوم اهتمام الإدارة والعاملين بإجراءات السلامة المهنية وهذا يرجع للضوابط المفروضة لهاتين الفئتين من الفنادق الزلاقي (2006)، Ghazi (2016)، والتي تقل عنها في فنادق فئة النجمة والنجمتين والثلاث نجوم ، ونظراً لقلّة الأبحاث في هذا المجال الهام المختص بسلامة العاملين بقسم الإشراف الداخلي على اعتبارهم من أكثر الفئات التي تتعرض لكثير من الحوادث نتيجة الأعمال التي يؤديونها مما ينعكس على سلامتهم وسلامة المنشأة ككل لذلك تناولت الدراسة العاملين بهذا القسم. وقد تم توزيع استمارة استطلاع الرأي على عينة عشوائية من العاملين بقسم الإشراف الداخلي بفنادق الإسكندرية ذات الدرجات السياحية المستهدفة بعدد 430 استمارة وتم جمع الاستجابات وعددهم 412 استمارة بنسبة استجابة 95.8% وكانت جميعها صالحة للتحليل، وأجريت الدراسة في الفترة من أغسطس 2023 إلى ديسمبر 2023. ويظهر جدول (2) عدد الفنادق التي تم توزيع الاستمارات بها وفق درجة الفندق السياحية والأعداد والنسب المئوية للعاملين المشاركين من قسم الإشراف الداخلي بفنادق الإسكندرية موضع الدراسة وفق الدرجة السياحية.

جدول (2) أعداد العاملين المشاركين بالدراسة وفق درجة الفندق السياحية

درجة الفندق	درجة الفندق السياحية	عدد الفنادق	العدد	% النسبة المئوية
درجة الفندق	نجمة	6	116	28.2
	نجمتين	14	156	37.9
	ثلاث نجوم	9	140	34.0
الإجمالي		29	412	100

تحليل البيانات:

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS, V.27 لحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري مع تحديد الأهمية النسبية لتوصيف مختلف متغيرات الدراسة، وتم التحليل الإحصائي باستخدام مربع كاي ومعامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين مختلف المتغيرات محل الدراسة ولاختبار فرضيات الدراسة.

نتائج الدراسة

البيانات الديموجرافية للعاملين المشاركين بالدراسة

يتضح من جدول (3) أن 68.2% من العاملين موضع الدراسة بقسم الإشراف الداخلي في الفئة العمرية من 20 إلى 35 عاماً، نسبة الذكور تمثل 70.1%، وكان 57.3% من فئة التعليم فوق المتوسط ومعظمهم من العاملين بالغرف بنسبة 54.9%، ونسبة 56.1% من لديهم خبرات أقل من 5 سنوات. تكونت عينة الدراسة من 412 من العاملين بقسم الإشراف الداخلي بمختلف وظائفهم ومناطق عملهم بفنادق الإسكندرية.

جدول (3) توزيع عينة الدراسة للعاملين المشاركين بالدراسة بفنادق الإسكندرية

البيانات الديموجرافية	التصنيف	العدد=412	النسبة المئوية (%)
الفئة العمرية	من 20-35 عام	281	68.2
	من 36-50 عام	120	29.1
	أكثر من 51 عام	11	2.7
النوع	ذكر	289	70.1
	أنثى	123	29.9
مستوى التعليم	مؤهل متوسط	33	8.0
	مؤهل فوق متوسط	236	57.3
	مؤهل عالي	143	34.7
الوظيفة ومنطقة العمل	مدير الإشراف الداخلي	49	11.9
	عامل بالغرف	226	54.9
	عامل بالمناطق العامة	82	19.9
	عامل مغسلة	55	13.3
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	231	56.1
	أكثر من 5 سنوات إلى 10 سنوات	153	37.1
	أكثر من 10 سنوات	28	6.8

أخطار العمل التي قد يتعرض لها العاملين في قسم الإشراف الداخلي

من خلال حصر بعض المخاطر التي يتعرض لها العاملين بقسم الإشراف الداخلي المتمثلة في أخطار العمل الجسدية أخطار التعرض للحريق، والكهرباء، والمواد الكيميائية التي قد يتعرض لها العامل أثناء أداء عمله.

أظهرت النتائج في جدول (4) أن أخطار العمل الجسدية وأخطار التعرض للمواد الكيميائية بنسبة 73.8% - 51.7% في الفئة المتوسطة كأهمية نسبية وبوزن نسبي 0.59-0.64 على التوالي، بينما أخطار العمل نتيجة التعرض للحريق والكهرباء بنسبة 41.5%، 62.1% في الفئة المرتفعة كأهمية نسبية وبوزن نسبي 0.69، 0.79 على التوالي.

تزداد إصابات العظام والعمود الفقري بين العاملين في الإشراف الداخلي عن باقي الأعمال في الفندق. (Buchanan *et al.*, 2010)، هذا وقد يصل عدد الغرف المطلوب تنظيفها في الوردية الواحدة حوالي 15 غرفة في المتوسط ويمثل ذلك إجهاد جسماني للعاملين، ومن المهام الصعبة ترتيب الأسرة ورفع الأثاث ونقل معدات التنظيف مما يسبب إصابات الحركة المتكررة (Harris-Adamson *et al.*, 2019; Hsieh *et al.*, 2016 and Streit, 2015). كما أنهم يؤدون مهامهم معظم اليوم بين الوقوف على أقدامهم، وسحب وتحريك عربات التروولي، ووضع ورفع الأشياء، ويؤدي عبأ العمل أثناء أداء واجباتهم إلى الشعور بالإرهاق والإجهاد (Plaxenadler,2022).

جدول (4) أخطار العمل التي قد يتعرض لها العاملون بقسم الإشراف الداخلي

م	العبارات	منخفض %	متوسط %	مرتفع %	المتوسط	S.D	RII	الترتيب	الأهمية النسبية	كا ²
1	أخطار العمل الجسدية	15	73.8	11.2	1.96	0.51	0.64	3	متوسطة	**304.3
2	أخطار التعرض للحريق	34.7	23.8	41.5	2.1	0.87	0.69	2	مرتفعة	**19.75
3	أخطار التعرض للكهرباء	19.4	18.4	62.1	2.4	0.79	0.79	1	مرتفعة	**153.9
4	أخطار التعرض للمواد الكيميائية	35.2	51.7	13.1	1.78	0.96	0.59	4	متوسطة	**92.68

درجات الحرية=2

** دال عند مستوى معنوية 0.01

* دال عند مستوى معنوية 0.05

وفيما يلي استعراض النتائج لمحاو الدراسة:

أولاً: الإجراءات الوقائية المتبعة بالفنادق لحماية العاملين

يتضح من جدول (5) أن قيم متوسطات الأسئلة تراوحت بين (1.55 - 1.90) وفق ميزان التقدير الثلاثي المستخدم قيد البحث ، وأعلى عبارة في الترتيب كانت العبارة الثالثة (تلتزم الإدارة بإجراءات السيطرة على المخاطر الصحية) بأعلى متوسط 1.90 حيث تتجه الإجابات للمحايدة بنسبة 43.4% بوزن نسبي 0.63 بأهمية نسبية متوسطة ، وأقل عبارة في الترتيب العبارة الرابعة (يتم الرجوع إلي سجل إصابات العمل لتفادي احتمال وجود إصابات مستقبلية) بأقل متوسط 1.55 حيث تتجه الإجابات لغير موافق بنسبة 57.3% بوزن نسبي 0.51 بأهمية نسبية متوسطة ، وجاء متوسط المحور الأول بقيمة 1.73 والذي يمثل في ميزان ليكارث الثلاثي محايد بوزن نسبي 0.57 وأهمية نسبية متوسطة ، وعن قيمة كا² المحسوبة فقد تراوحت ما بين (25.1 - 128.5) حيث أن جميع عبارات المحور دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01. بينما يؤكد (CCOH,2018) على أهمية وضع برنامج وقائي مع الاهتمام بتوثيق وتسجيل كافة البيانات الخاصة بسلامة العاملين مما يساهم في تحقيق السلامة والصحة الشخصية.

جدول (5) الإجراءات الوقائية المتبعة بالفنادق لحماية العاملين

م	العبارات	أوافق		محايد		لا أوافق		المتوسط	S.D	الوزن النسبي RII	الترتيب	الأهمية النسبية	الاجاه العام	كا ²
		%	عدد	%	عدد	%	عدد							
1	يوجد بالفندق برنامج وقائي للسيطرة على كافة أخطار العمل	31.8	131	17.5	72	50.7	209	1.81	0.89	0.60	2	متوسطة	**68.8	
2	يوجد مسؤول لإجراء تقييم للمخاطر الصحية	21.1	87	22.3	92	56.6	233	1.65	0.81	0.54	3	متوسطة	**100	
3	تلتزم الإدارة بإجراءات السيطرة على المخاطر الصحية	23.3	96	43.4	179	33.3	137	1.90	0.75	0.63	1	متوسطة	**25.1	

128.5**	متوسطة	4	0.51	0.70	1.55	57.3	236	30.8	127	11.9	49	يتم الرجوع إلى سجل إصابات العمل لتفادي احتمال وجود إصابات مستقبلية	4
الأهمية النسبية متوسطة		0.57=RII			المتوسط $SD \pm 1.73 = 0.83$								

درجات الحرية=2

** دال عند مستوى معنوية 0.01

* دال عند مستوى معنوية 0.05

ثانياً: خصائص بيئة العمل للعاملين بقسم الإشراف الداخلي

يوضح جدول (6) أن قيم متوسطات الأسئلة تراوحت بين (1.24 - 2.80) وفق ميزان التقدير الثلاثي المستخدم قيد البحث، وأعلى عبارة في الترتيب كانت العبارة الأولى (يتوفر مستويات الإضاءة الآمنة في أماكن العمل المختلفة) بأعلى متوسط 2.80 حيث تتجه الإجابات لموافقة بنسبة 79.6% بوزن نسبي 0.92 بأهمية نسبية كبيرة. وهذا يتفق مع ما وجدته (Chang et al., 2016) أن الإضاءة المناسبة تساهم في توفير بيئة آمنة للعمل. وكانت أقل عبارة في الترتيب العبارة الخامسة (يوجد تقييم لمخاطر التعامل مع المواد الكيميائية وتسجيل تركيزها في الهواء) بأقل متوسط 1.24 حيث تتجه الإجابات لغير موافق بنسبة 80.8% بوزن نسبي 0.41 بأهمية نسبية متوسطة، وجاء متوسط المحور الثاني بقيمة 2.06 والذي يمثل في ميزان ليكارت الثلاثي محايد بوزن نسبي 0.68 وأهمية نسبية كبيرة، وعن قيمة كاسي المحسوبة فقد تراوحت ما بين (36.1-144.5) حيث أن جميع عبارات المحور دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01. وهذا يعكس ما أكدته منظمة العمل الدولية (2017) على أهمية حماية العاملين من خطر التعرض للمواد الكيميائية، مع مراعاة الحدود الآمنة.

جدول (6) خصائص بيئة العمل للعاملين بقسم الإشراف الداخلي

م	العبارات	أوافق		محايد		لا أوافق		المتوسط	S.D	RII	الترتيب	الأهمية النسبية	كاسي
		عدد	%	عدد	%	عدد	%						
1	يتوفر مستويات الإضاءة الآمنة في أماكن العمل المختلفة	328	79.6	84	20.4	-	-	2.80	0.40	0.92	1	كبيرة	144.5** دح=1
2	الأرضيات والممرات والسلالم نظيفة وخالية من العوائق لمنع التزحلق والاصطدام	99	24	313	76	-	-	2.24	0.43	0.74	3	كبيرة	111.2** دح=1
3	مداخل ومخارج الطوارئ والممرات مهيأة ومزودة بوسائل الإضاءة وبالإشارات الكافية وتتناسب مع عدد العاملين	95	23.1	174	42.2	143	34.7	1.88	0.75	0.62	4	متوسطة	23.1** دح=2
4	توجد ملصقات لرفع الوعي الوقائي وتوعية العمال بمخاطر بيئة العمل	55	13.3	125	30.3	232	56.3	1.57	0.72	0.52	5	متوسطة	115.7** دح=2
5	يوجد تقييم لمخاطر التعامل مع المواد الكيميائية وتسجيل تركيزها في الهواء	21	5.1	58	14.1	333	80.8	1.24	0.54	0.41	6	متوسطة	423.2** دح=2
6	يتم التخلص الآمن من المخلفات والقمامة حتى لا تكون مصدراً للحرائق	267	64.8	145	35.2	-	-	2.65	0.48	0.87	2	كبيرة	36.1** دح=1
		المتوسط $SD \pm 2.06 = 0.52$		0.68=RII		الأهمية النسبية كبيرة							

* دال عند مستوى معنوية 0.05 ** دال عند مستوى معنوية 0.01 درجات الحرية=1 درجات الحرية=2

ثالثاً: إجراءات الوقاية والسلامة الشخصية المتبعة بقسم الإشراف الداخلي

تظهر النتائج بجدول (7) أن قيم متوسطات الأسئلة تراوحت بين (1.22 - 1.89) وفق ميزان التقدير الثلاثي المستخدم قيد البحث، وأعلى عبارة في الترتيب كانت العبارة الأولى (زي العمل يتناسب مع طبيعة العمل) بأعلى متوسط 1.89 حيث تتجه الإجابات لغير موافق بنسبة 38.3% بوزن نسبي 0.62 بأهمية نسبية متوسطة، وأقل عبارة في الترتيب كانت للعبارة الرابعة (يتوافر أحذية سلامة) بأقل متوسط 1.22 حيث تتجه الإجابات لغير موافق بنسبة 85.4% بوزن نسبي 0.40 بأهمية نسبية متوسطة، وجاء

متوسط المحور الثالث بقيمة 1.57 والذي يمثل القيمة المنخفضة في ميزان ليكارث الثلاثي بوزن نسبي 0.52 وأهمية نسبية متوسطة ، وعن قيمة كا² المحسوبة فقد تراوحت ما بين (7.5-296.9) حيث أن جميع عبارات المحور دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 ، 0.01 . وتتصح منظمة العمل الدولية (2017)، Keen (2022) انه يجب توفير مهمات الوقاية الشخصية للعاملين والتي تتناسب مع طبيعة العمل وطبقاً للمواصفات الفنية لذلك.

جدول (7) إجراءات الوقاية والسلامة الشخصية المتبعة بقسم الإشراف الداخلي

م	العبارات	أوافق		محايد		لا أوافق		S.D	RII	الترتيب	الأهمية النسبية	كا ²
		%	عدد	%	عدد	%	عدد					
1	توفر الإدارة أدوات ومهمات الوقاية الشخصية المناسبة لطبيعة ومخاطر العمل مجاناً	28.6	118	22.1	91	49.3	203	0.86	0.59	2	متوسطة	49.8**
2	زي العمل يتناسب مع طبيعة العمل	27.4	113	34.2	141	38.3	158	0.80	0.62	1	متوسطة	7.5*
3	يتوافر قفازات سلامة	11.7	48	15	62	73.3	302	0.69	0.46	5	متوسطة	296.9**
4	يتوافر أحذية سلامة	7	29	7.5	31	85.4	352	0.56	0.40	6	متوسطة	503.3**
5	يتم استخدام معدات الحماية الشخصية عند التعامل مع المنظفات والمواد الكيميائية	21.6	89	18	74	60.4	249	0.82	0.53	3	متوسطة	137**
6	يتوافر أقنعة أمانة للحماية من الأثرية والعدوى من الأمراض التنفسية	13.1	54	23.8	98	63.1	260	0.72	0.50	4	متوسطة	171.4**
المتوسط \pm SD = 1.57 \pm 0.72												
RII = 0.52												

درجات الحرية=2

** دال عند مستوى معنوية 0.01

* دال عند مستوى معنوية 0.05

رابعاً: أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها بقسم الإشراف الداخلي

ويظهر جدول (8) أن قيم متوسطات الأسئلة تراوحت بين (1.37- 2.54) وفق ميزان التقدير الثلاثي المستخدم قيد البحث ، وأعلى عبارة في الترتيب كانت العبارة الرابعة (أدوات ومعدات وأجهزة التنظيف تعمل بشكل آمن) بأعلى متوسط 2.54 حيث تتجه الإجابات للموافقة بنسبة 55.6% وزن نسبي 0.84 بأهمية نسبية كبيرة ، وأقل عبارة في الترتيب كانت للعبارة العاشرة (أحيانا تستخدم معدات وأجهزة تنظيف تالفة جزئياً) حيث تتجه الإجابات لغير موافق بنسبة 74% بأقل متوسط 1.37 بوزن نسبي 0.45 بأهمية نسبية متوسطة ، وجاء متوسط المحور الرابع بقيمة 1.87 والذي يمثل القيمة المتوسطة في ميزان ليكارث الثلاثي بوزن نسبي 0.62 وأهمية نسبية متوسطة ، وعن قيمة كا² المحسوبة فقد تراوحت ما بين (73.7-320.5) حيث أن جميع عبارات المحور دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 . ويؤكد (CCOHS (2023) أهمية اختيار أدوات ومعدات تنظيف آمنة ، مع وجود برنامج جيد لصيانتها يساهم في سلامة الأداء وأمان الاستخدام للعاملين.

جدول (8) أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها بقسم الإشراف الداخلي

م	العبارات	أوافق		محايد		لا أوافق		S.D	RII	الترتيب	الأهمية النسبية	كا ²
		%	عدد	%	عدد	%	عدد					
1	تهتم الإدارة باختيار معدات وأجهزة تنظيف مطابقة للمواصفات القياسية	41.3	170	52.4	216	6.3	26	0.60	0.78	3	كبيرة	143.1**
2	يتم تشغيل جميع الآلات والمعدات والأجهزة وفق تعليمات الجهة المصنعة	46.6	192	49.3	203	4.1	17	0.57	0.80	2	كبيرة	158.6**

120.3**	متوسطة	6	0.52	0.72	1.57	57.3	236	28.9	119	13.8	57	يوجد خط منفصل من لوحة التحكم مباشرة إلى كل معدة ثابتة تعمل بالكهرباء	3
195.8**	كبيرة	1	0.84	0.53	2.54	1.7	7	42.7	176	55.6	229	أدوات ومعدات وأجهزة التنظيف تعمل بشكل آمن.	4
320.5**	متوسطة	9	0.47	0.78	1.43	74.5	307	7.8	32	17.7	73	يتوافر تعليمات تشغيل مدونة بجوار معدات وأجهزة التنظيف	5
110.0**	كبيرة	4	0.74	0.64	2.25	11.2	46	53.2	219	35.7	147	يتم تحديد مدى صلاحية الأجهزة والمعدات لوضع خطة للتجديد والإحلال	6
176.2**	متوسطة	7	0.51	0.80	1.56	64.1	264	16.0	66	19.9	82	توجد إدارة للصيانة تلتزم بمهامها	7
142.8**	متوسطة	8	0.50	0.64	1.52	55.8	230	36.2	149	8.0	33	تهتم الإدارة بالصيانة الدورية الوقائية لأدوات ومعدات وأجهزة التنظيف.	8
73.7**	متوسطة	5	0.55	0.75	1.66	51.2	211	32	132	16.7	69	تهتم الإدارة بالصيانة العلاجية بشكل مباشر لضمان استمرارية سير العمل	9
308.1**	متوسطة	10	0.45	0.67	1.37	74	305	15.0	62	10.9	45	أحياناً تستخدم معدات وأجهزة تنظيف تالفة جزئياً	10
الأهمية النسبية متوسطة			0.62=RII				المتوسط $0.68 \pm 1.87 = SD$						

درجات الحرية=2

** دال عند مستوى معنوية 0.01

* دال عند مستوى معنوية 0.05

خامساً: أداء الأدوات والمهام اليدوية بقسم الإشراف الداخلي

كما يوضح جدول (9) أن قيم متوسطات الأسئلة تراوحت بين (1.99 - 2.50) وفق ميزان التقدير الثلاثي المستخدم قيد البحث، وأعلى عبارة في الترتيب كانت العبارة الخامسة (تهتم الإدارة باختيار أدوات من خامات آمنة عالية الجودة) بأعلى متوسط 2.50 حيث تتجه الإجابات للموافقة بنسبة 59% بوزن نسبي 0.83 بأهمية نسبية كبيرة وأقل عبارة في الترتيب كانت للعبارة الثالثة (يتطلب تنفيذ بعض الأعمال إحناء جسد العامل لوقت طويل) بأقل متوسط 1.99 حيث تتجه الإجابات لغير موافق بنسبة 41.3% بوزن نسبي 0.66 بأهمية نسبية متوسطة، وجاء متوسط المحور الخامس بقيمة 2.3 والذي يمثل في ميزان ليكارت الثلاثي قيمة مرتفعة بوزن نسبي 0.75 وأهمية نسبية كبيرة، وعن قيمة كاسي² المحسوبة فقد تراوحت ما بين (0.8-181.2) حيث إن جميع عبارات المحور دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01. فيما عدا العبارة السادسة (يحصل العاملون على فترات راحة خلال ساعات العمل اليومي) غير معنوية بقيمة 0.8.

ويؤكد (Coenen et al., 2017, 2018) على أن مهام الإشراف الداخلي تتطلب الوقوف والسير والإنحناءات لفترات طويلة والنشاط البدني المهني بشكل عام مما يساهم في الاضطرابات العضلية والألام الشديدة والإجهاد.

وتذكر (Mammen 2022) أن الاستعانة بالتقنيات الجديدة في معدات وأدوات التنظيف تقلل من الجهد اليدوي وأعباء العمل، مما يساهم في تجنب حدوث الخطر وتقليل تأثير مصادر الخطر (Jensen, 2012)

جدول (9) أداء المهام واستخدام الأدوات اليدوية بقسم الإشراف الداخلي

م	العبارات	أوافق		محايد		لا أوافق		المتوسط	S.D	RII	الترتيب	الأهمية النسبية	كاسي ²
		عدد	%	عدد	%	عدد	%						
1	يلتزم جميع العاملين عند التعامل مع الأدوات اليدوية بتعليمات السلامة المهنية	159	38.6	177	43	76	18.4	2.20	0.73	0.73	4	كبيرة	42.3**
2	قد يتطلب أداء العاملين لأعمال متكررة يومياً قوة	165	40	88	21.4	159	38.6	2.01	0.89	0.66	5	متوسطة	26.7**

الذراعين أو الحمل على الأكتاف													
يتطلب تنفيذ بعض الأعمال إنحاء جسد العامل لوقت طويل	3	165	40	77	18.7	170	41.3	1.99	0.90	0.66	6	متوسطة	39.9**
يحصل العاملین على فترات راحة خلال ساعات العمل اليومية	4	197	47.8	215	52.2	-	-	2.48	0.50	0.82	2	كبيرة	0.8n.s 1=دح
تهتم الإدارة باختبار أدوات من خامات آمنة عالية الجودة	5	243	59	131	31.8	38	9.2	2.50	0.66	0.83	1	كبيرة	153.4**
تهتم الإدارة باختبار أدوات تساعد على تقليل الإجهاد البدني	6	192	46.6	211	51.2	9	2.2	2.44	0.54	0.81	3	كبيرة	181.2**
المتوسط $0.56 \pm 2.3 = SD$			0.75=RII			الأهمية النسبية كبيرة							

درجات الحرية=2

* * دال عند مستوى معنوية 0.01

* دال عند مستوى معنوية 0.05

سادساً: التأمين ضد أخطار الحريق بقسم الإشراف الداخلي

باستقراء جدول (10) يتضح أن قيم متوسطات الأسئلة تراوحت بين (1.99-2.50) وفق ميزان التقدير الثلاثي المستخدم قيد البحث ، وأعلى عبارة في الترتيب كانت العبارة الأولى (كافة أجهزة وأدوات الإطفاء المستخدمة مطابقة للمواصفات القياسية المصرية) بأعلى متوسط 2.36 حيث تتجه الإجابات للمحايدة بنسبة 52.4% بوزن نسبي 0.78 بأهمية نسبية كبيرة ، وأقل عبارة في الترتيب كانت للعبارة الخامسة (يوجد بالفندق وحدات خراطيم المياه تفي باحتياجات الإمداد بالمياه عند الضرورة) بأقل متوسط 1.40 حيث تتجه الإجابات لغير موافق بنسبة 70.6% بوزن نسبي 0.46 بأهمية نسبية متوسطة ، وجاء متوسط المحور السادس بقيمة 1.88 والذي يمثل القيمة المتوسطة في ميزان ليكارت الثلاثي بوزن نسبي 0.62 وأهمية نسبية متوسطة، وعن قيمة كالمحسوبة فقد تراوحت ما بين (181.2-75.8) حيث أن جميع عبارات المحور دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01. ويختلف مع ما وجدته وأوصى به بسيوني والناضوري (2020) نحو أهمية توفير المنشأة معدات وتجهيزات الإطفاء، وفقاً للمعايير والمواصفات القياسية.

جدول (10) التأمين ضد مخاطر الحريق بقسم الإشراف الداخلي

م	العبارات	أوافق		محايد		لا أوافق		المتوسط	S.D	RII	الترتيب	الأهمية النسبية	كا
		عدد	%	عدد	%	عدد	%						
1	كافة أجهزة وأدوات الإطفاء المستخدمة مطابقة للمواصفات القياسية المصرية	172	41.7	216	52.4	24	5.8	2.36	0.59	0.78	1	كبيرة	147.3**
2	إنذار أجهزة يوجد بالفندق للحريق	88	21.4	75	18.2	249	60.4	1.61	0.82	0.53	6	متوسطة	136.8**
3	يوجد طفايات حريق وفقاً لمتطلبات الأمن الصناعي	122	29.6	276	67	14	3.4	2.26	0.51	0.75	2	كبيرة	252.5**
4	يتوافر طفايات الحريق المختلفة بأعداد تغطي الاحتياجات الفعلية للفندق	77	18.7	270	65.5	65	15.8	2.03	0.59	0.67	4	كبيرة	192.8**
5	يوجد بالفندق وحدات خراطيم المياه تفي باحتياجات الإمداد بالمياه عند الضرورة	43	10.4	78	18.9	291	70.6	1.40	0.67	0.46	8	متوسطة	262.4**
6	يوجد بالفندق أجهزة أطفاء ذاتي تغطي المنشأة ككل	51	12.4	76	18.4	285	69.2	1.43	0.70	0.47	7	متوسطة	240.4**
7	شبكة الحريق وأدوات الإنذار وأجهزة الإطفاء سليمة ويتم صيانتها دورياً بانتظام	58	14.1	199	48.3	155	37.6	1.76	0.68	0.58	5	متوسطة	75.8**
8	يوجد مخارج طوارئ آمنة في حالة نشوب حريق	138	33.5	221	53.6	53	12.9	2.21	0.65	0.73	3	كبيرة	102.8**
المتوسط $0.72 \pm 1.88 = SD$			0.62=RII			الأهمية النسبية متوسطة							

درجات الحرية=2

** دال عند مستوى معنوية 0.01

* دال عند مستوى معنوية 0.05

سابعاً: إجراءات التأمين ضد أخطار الكهرباء بقسم الإشراف الداخلي

باستقراء جدول (11) يتضح أن قيم متوسطات الأسئلة تراوحت بين (1.65- 2.71) وفق ميزان التقدير الثلاثي المستخدم قيد البحث ، وأعلى عبارة في الترتيب كانت العبارة الأولى (يسهل تشغيل الأجهزة الكهربائية المستخدمة في أغراض التنظيف) بأعلى متوسط 2.71 حيث تتجه الإجابات للموافقة بنسبة 72.1% بوزن نسبي 0.89 بأهمية نسبية كبيرة وأقل عبارة في الترتيب كانت للعبارة الثالثة (يتم فصل التيار الكهربائي عن جميع المعدات فور انتهاء الغرض من التشغيل) بأقل متوسط 1.65 حيث تتجه الإجابات لغير موافق بنسبة 49.5% بوزن نسبي 0.54 بأهمية نسبية متوسطة ، وجاء متوسط المحور السابع بقيمة 2.1 والذي يمثل القيمة المتوسطة في ميزان ليكارت الثلاثي بوزن نسبي 0.69 وأهمية نسبية كبيرة ، وعن قيمة كالمحسوبة فقد تراوحت ما بين (318.6-34.4) حيث أن جميع عبارات المحور دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 . هذا ويتفق في الرأي مع HAS (2023-a) حيث يجب مراعاة اختيار واستخدام معدات وأجهزة تنظيف كهربائية آمنة مع الاهتمام بفحصها دورياً، كما يؤكد على سلامة كافة التوصيلات الكهربائية ويتحقق ذلك من خلال سلامة أداء العاملين.

جدول (11) إجراءات التأمين ضد أخطار الكهرباء بقسم الإشراف الداخلي

م	العبارات	أوافق		محايد		لا أوافق		المتوسط	S.D	RII	الترتيب	الأهمية النسبية	كا		
		%	عدد	%	عدد	%	عدد								
1	يسهل تشغيل الأجهزة الكهربائية المستخدمة في أغراض التنظيف.	72.1	297	26.7	110	1.2	5	2.71	0.48	0.89	1	كبيرة	318.6**		
2	يتم فحص مدى سلامة التوصيلات الكهربائية دورياً.	24	99	41.5	171	34.5	142	1.90	0.76	0.63	4	متوسطة	19.1**		
3	يتم فصل التيار الكهربائي عن جميع المعدات فور انتهاء الغرض من التشغيل.	14.8	61	35.7	147	49.5	204	1.65	0.72	0.54	6	متوسطة	75.5**		
4	أهتم بفحص الأجهزة الكهربائية المستخدمة في أغراض التنظيف.	28.2	116	63.3	261	8.5	35	2.20	0.57	0.73	3	كبيرة	190.9**		
5	أهتم بالفحص الظاهري لكافة الأجهزة الكهربائية بالغرف الفندقية وأماكن العمل المختلفة للتأكد من سلامتها.	34.7	143	52.7	217	12.6	52	2.22	0.65	0.73	2	كبيرة	99.5**		
6	أهتم بالفحص الظاهري لكافة مصادر الإضاءة بأماكن العمل المختلفة.	19.9	82	42	173	38.1	157	1.82	0.74	0.60	5	متوسطة	34.4**		
المتوسط \pm SD = 0.62 ± 2.1											الأهمية النسبية كبيرة			0.69=RII	

درجات الحرية=2

** دال عند مستوى معنوية 0.01

* دال عند مستوى معنوية 0.05

ثامناً: استخدام المنظفات والمواد الكيميائية بقسم الإشراف الداخلي

باستقراء جدول (12) يتضح أن قيم متوسطات الأسئلة تراوحت بين (1.36- 2.44) وفق ميزان التقدير الثلاثي المستخدم قيد البحث، وأعلى عبارة في الترتيب كانت العبارة الثانية (المواد الكيميائية المستخدمة يتم توريدها من مصادر معتمدة وموثوق بها) بأعلى متوسط 2.44 حيث تتجه الإجابات للموافقة بنسبة 55.8% بوزن نسبي 0.81 بأهمية نسبية كبيرة وأقل عبارة في الترتيب كانت للعبارة الرابعة (يتم وضع بطاقات التعريف وعلامات التحذير ورموز الخطورة لكل المواد الكيميائية المستخدمة باللغة العربية) بأقل متوسط 1.36 حيث تتجه الإجابات لغير موافق بنسبة 74.3% بوزن نسبي 0.45 بأهمية نسبية متوسطة ، وجاء متوسط المحور الثامن بقيمة 1.91 والذي يمثل القيمة المتوسطة في ميزان ليكارت الثلاثي بوزن نسبي 0.63 وأهمية نسبية متوسطة ، وعن قيمة كالمحسوبة فقد تراوحت ما بين (311.9-73.2) حيث أن جميع عبارات المحور دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01. ويؤكد (2013) Corevet أنه يجب مراعاة اختيار منظفات آمنة على صحة العاملين، مع أهمية التزام المنشأة بتوفير كافة البيانات للاستخدام الآمن ولتجنب حدوث المخاطر الصحية نتيجة سوء الاستخدام.

جدول (12) استخدام المنظفات والمواد الكيميائية بقسم الإشراف الداخلي

م	العبارات	أوافق		محايد		لا أوافق		S.D	RHI	الترتيب	النسبة الأهمية	كا ²			
		عدد	%	عدد	%	عدد	%								
1	يتم تنفيذ التعليمات المدونة على عبوة المواد الكيميائية المستخدمة	121	29.4	239	58	52	12.6	2.17	0.63	3	كبيرة	130.2**			
2	المواد الكيميائية المستخدمة يتم توريدها من مصادر معتمدة وموثوق بها	230	55.8	134	32.5	48	11.7	2.44	0.69	1	كبيرة	120.7**			
3	يوجد تعليمات ولوحات إرشادية مكتوبة للاستخدام الآمن للمنظفات والمواد الكيميائية	56	13.6	53	12.9	303	73.5	1.40	0.72	7	متوسطة	299.8**			
4	يتم وضع بطاقات التعريف وعلامات التحذير ورموز الخطورة لكل المواد الكيميائية المستخدمة باللغة العربية	44	10.7	62	15	306	74.3	1.36	0.67	8	متوسطة	311.9**			
5	يوجد سجل لحصر المواد الكيميائية الخطرة المتداولة متضمنًا جميع البيانات الخاصة بكل مادة	115	27.9	231	56.1	66	16	2.12	0.65	4	كبيرة	104.6**			
6	يتم التوعية بطرق الاستخدام الآمن والتداول للمنظفات والمواد الكيميائية	58	14.1	215	52.2	139	33.7	1.80	0.66	5	متوسطة	89.8**			
7	يتوافر دليل يحتوي على معلومات عن جميع أنواع المنظفات والمواد الكيميائية وطريقة الاستخدام.	85	20.6	109	26.5	218	52.9	1.68	0.80	6	متوسطة	73.2**			
8	يوجد أماكن آمنة لتخزين المنظفات والمواد الكيميائية تلتزم بشروط التخزين الآمن من درجة حرارة ورطوبة.	163	39.6	220	53.4	29	7	2.33	0.60	2	كبيرة	140.0**			
										الأهمية النسبية متوسطة		0.63= RHI		المتوسط SD±1.91= 0.73	

درجات الحرية=2

* * دال عند مستوى معنوية 0.01

* دال عند مستوى معنوية 0.05

تاسعاً: الإسعافات الأولية

باستقراء جدول (13) يتضح أن قيم متوسطات الأسئلة تراوحت بين (1.27 - 2.66) وفق ميزان التقدير الثلاثي المستخدم قيد البحث ، وأعلى عبارة في الترتيب كانت العبارة الرابعة (توفر إدارة الإشراف الداخلي معدات وتجهيزات الإسعافات الأولية) بأعلى متوسط 2.66 حيث تتجه الإجابات للموافقة بنسبة 67.2% بوزن نسبي 0.88 بأهمية نسبية كبيرة وأقل عبارة في الترتيب كانت للعبارة الثالثة (يوجد طبيب لتقديم خدمة طبية ملائمة) بأقل متوسط 1.27 حيث تتجه الإجابات لغير موافق بنسبة 81.1% بوزن نسبي 0.42 بأهمية نسبية متوسطة ، وجاء متوسط المحور التاسع بقيمة 2.01 والذي يمثل القيمة المتوسطة في ميزان ليكارث الثلاثي بوزن نسبي 0.66 وأهمية نسبية متوسطة ، وعن قيمة كا² المحسوبة فقد تراوحت ما بين (67.8-422.8) حيث أن جميع عبارات المحور دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 . وهذا يتفق مع ما ذكرته الزلاقي (2006) على توافر معدات وتجهيزات الإسعافات الأولية، مع وجود خدمة طبية ملائمة لحالات الإسعاف بالفندق. وأكدت على أهمية الإسعاف الفوري للمصابين فور حدوث الإصابة بمكان العمل من خلال عاملين مدربين على الإسعافات الأولية.

جدول(13) الإسعافات الأولية

م	العبارات	أوافق		محايد		لا أوافق		S.D	RHI	الترتيب	النسبة الأهمية	كا ²
		عدد	%	عدد	%	عدد	%					
1	تساهم الإسعافات الأولية في إنقاذ حياة المصاب في أماكن العمل.	217	52.7	170	41.3	25	6.1	2.47	0.61	3	كبيرة	145.9**

392.5**	متوسطة	5	0.45	0.72	1.35	79.1	326	6.6	27	14.3	59	يوجد عيادة بالفندق للكشف على العاملين	2
422.8**	متوسطة	6	0.42	0.60	1.27	81.1	334	10.7	44	8.3	34	يوجد طبيب لتقديم خدمة طبية ملائمة	3
269.9**	كبيرة	1	0.88	0.50	2.66	1.2	5	31.6	130	67.2	277	توفر إدارة الإشراف الداخلي معدات وتجهيزات الإسعافات الأولية.	4
248.2**	كبيرة	2	0.87	0.51	2.63	1.2	5	34.2	141	64.6	266	يتوافر صندوق للإسعافات الأولية في مكان يسهل الوصول إليه .	5
67.8**	متوسطة	4	0.56	0.71	1.70	44.7	184	41	169	14.3	59	يوجد أفراد مدربين على إجراءات الإسعافات الأولية	6
الأهمية النسبية متوسطة			0.66= RII				المتوسط $\pm 2.01 = SD$ 0.54						

درجات الحرية=2

** دال عند مستوى معنوية 0.01

* دال عند مستوى معنوية 0.05

عاشراً: السلامة المهنية وخطة الطوارئ

باستقراء جدول (14) يتضح أن قيم متوسطات الأسئلة تراوحت بين (1.04- 2.88) وفق ميزان التقدير الثلاثي المستخدم قيد البحث، وأعلى عبارة في الترتيب كانت العبارة العاشرة (يتم الإبلاغ عن الحوادث والإصابات فور حدوثها) بأعلى متوسط 2.88 حيث تتجه الإجابات للموافقة بنسبة 88.6% بوزن نسبي 0.95 بأهمية نسبية كبيرة ، وهذا يتفق مع ما وجدته بسيوني والناضوري (2020) نحو أهمية وجود خطة للطوارئ تستخدم فور حدوث الحوادث وتساهم في سرعة إنقاذ الحالات المصابة . وأقل عبارة في الترتيب كانت للعبارة الثامنة (يتوافر إجراءات للسلامة المهنية بمخازن المفروشات من حيث الموقع والتهوية ودرجة الحرارة والرطوبة) بأقل متوسط 1.04 حيث تتجه الإجابات لغير موافق بنسبة 96.6% بوزن نسبي 0.34 بأهمية نسبية متوسطة، وجاء متوسط المحور السابع بقيمة 1.71 والذي يمثل القيمة المتوسطة في ميزان ليكارت الثلاثي بوزن نسبي 0.57 وأهمية نسبية متوسطة، وعن قيمة كاسي² المحسوبة فقد تراوحت ما بين (27-742.3) حيث إن جميع عبارات المحور دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01. وهذا لا يتفق مع ما أكد عليه (2023) CCOHS أن تطبيق معايير السلامة البيئية بالمخازن يساهم في تجنب حدوث مخاطر العمل.

جدول (14) السلامة المهنية وخطة الطوارئ

م	العبارات	أوافق		محايد		لا أوافق		المتوسط	S.D	RII	الترتيب	الأهمية النسبية	كاسي ²
		عدد	%	عدد	%	عدد	%						
1	يوجد بالفندق وحدة للسلامة المهنية	135	32.8	44	10.7	233	56.6	1.76	0.92	0.58	5	متوسطة	130.1**
2	يوجد بالفندق خطة للطوارئ وإدارة الكوارث والأزمات	79	19.2	185	44.9	148	35.9	1.83	0.72	0.60	3	متوسطة	42.2**
3	يوجد ملصقات لتعليمات السلامة المهنية في أماكن ظاهرة	67	16.3	41	10	304	73.8	1.42	0.76	0.47	9	متوسطة	305.9**
4	تعليمات السلامة المهنية متاحة لجميع العاملين	65	15.8	42	10.2	305	74	1.42	0.75	0.47	8	متوسطة	309.0**
5	يوجد مسؤول لمتابعة إجراءات السلامة المهنية بالفندق	93	22.6	140	34	179	43.4	1.79	0.79	0.59	4	متوسطة	27.0**
6	يقوم أفراد الأمن المهني بتنفيذ إجراءات السلامة المهنية بكفاءة	144	35	220	53.4	48	11.7	2.23	0.64	0.74	2	كبيرة	108.2**
7	يوجد نظام مراقبة بالكاميرات في جميع مناطق التشغيل بالفندق	9	2.2	214	51.9	189	45.9	1.56	0.54	0.51	6	متوسطة	182.2**
8	يتوافر إجراءات للسلامة المهنية بمخازن المفروشات من حيث الموقع والتهوية ودرجة الحرارة والرطوبة	4	1	10	2.4	398	96.6	1.04	0.25	0.34	11	متوسطة	742.3**
9	يشارك العاملون في تحديد مخاطر العمل ووضع إجراءات السلامة المهنية	61	14.8	33	8	318	77.2	1.38	0.73	0.46	10	متوسطة	359.4**

573.5**	كبيرة	1	0.95	0.33	2.88	0.2	1	11.2	46	88.6	365	10	يتم الإبلاغ عن الحوادث والإصابات فور حدوثها
135.6**	متوسطة	7	0.50	0.67	1.53	56.6	233	33.7	139	9.7	40	11	يتم التحقيق في كل حوادث العمل وتسجيلها بسجل خاص بذلك
الأهمية النسبية متوسطة			0.57=RII			المتوسط \pm SD = 0.76 \pm 1.71							

درجات الحرية=2

** دال عند مستوى معنوية 0.01

* دال عند مستوى معنوية 0.05

الحادي عشر: تدريب العاملين على السلامة المهنية بقسم الإشراف الداخلي

توضح نتائج جدول (15) أن قيم متوسطات الأسئلة تراوحت بين (1.16- 2.38) وفق ميزان التقدير الثلاثي المستخدم قيد البحث ، وأعلى عبارة في الترتيب كانت العبارة الثالثة (يتم التدريب على أساليب التنظيف السليمة والموفرة للوقت والجهد) بأعلى متوسط 2.38 حيث أن الإجابات تتجه للموافقة والمحايدة بالتساوي بنسبة 45.9% بوزن نسبي 0.79 بأهمية نسبية كبيرة وأقل عبارة في الترتيب كانت للعبارة السابعة (يتم تدريب العاملين علي التعامل مع الحرائق) بأقل متوسط 1.16 حيث أن الإجابات تتجه لغير موافق بنسبة 89.1% بوزن نسبي 0.38 بأهمية نسبية متوسطة ، وجاء متوسط المحور الحادي عشر بقيمة 1.56 والذي يمثل القيمة المتوسطة في ميزان ليكارث الثلاثي بوزن نسبي 0.51 وأهمية نسبية كبيرة ، وعن قيمة كاسي² المحسوبة فقد تراوحت ما بين (32.5-576.2) حيث أن جميع عبارات المحور دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01.

وهذا يختلف فيما أوصى به (CMU(2023) على أهمية تدريب العاملين بقسم الإشراف الداخلي على إجراءات السلامة المهنية مما يساهم في تحسين الأداء و تجنب أخطار العمل .

جدول (15) تدريب العاملين على إجراءات السلامة المهنية بقسم الإشراف الداخلي

م	العبارات	أوافق		محايد		لا أوافق		المتوسط	S.D	RII	الترتيب	الأهمية النسبية	كا ²
		عدد	%	عدد	%	عدد	%						
1	يتم تدريب العمالة على إجراءات السلامة المتعلقة بمهامهم الوظيفية	70	17	207	50.2	135	32.8	1.84	0.69	0.61	3	متوسطة	68.4**
2	تتم توعية وتدريب العمال بالمخاطر المهنية التي قد يواجهونها	36	8.7	88	21.4	288	69.9	1.39	0.64	0.46	9	متوسطة	257.8**
3	يتم التدريب على أساليب التنظيف السليمة والموفرة للوقت والجهد	189	45.9	189	45.9	34	8.3	2.38	0.63	0.79	1	كبيرة	116.6**
4	يتم التدريب على الأداء البدني الصحيح أثناء عمليات التنظيف	66	16	133	32.3	213	51.7	1.64	0.74	0.54	4	متوسطة	78.9**
5	تدريب العاملين على الأساليب الآمنة في تنفيذ المهام لتجنب حدوث إصابات العمل	86	20.9	65	15.8	261	63.3	1.58	0.81	0.52	5	متوسطة	168.6**
6	يتم التنبيه على إجراءات السلامة المهنية بصفة دورية	58	14.1	106	25.7	248	60.2	1.54	0.73	0.51	6	متوسطة	142.2**
7	يتم تدريب العاملين على تجنب مخاطر الحرائق	20	4.9	25	6.1	367	89.1	1.16	0.48	0.38	12	متوسطة	576.2**
8	يتم التدريب على مدى سلامة التوصيلات الكهربائية	31	7.5	115	27.9	266	64.6	1.43	0.63	0.47	8	متوسطة	206.5**
9	يتم التدريب على التعامل مع المعدات والأجهزة الكهربائية بطريقة آمنة	86	20.9	179	43.4	147	35.7	1.85	0.74	0.61	2	متوسطة	32.5**
10	يتم تدريب العاملين على طرق التعامل مع المواد الكيميائية الخطرة والتعرف على	68	16.5	66	16	278	67.5	1.49	0.76	0.49	7	متوسطة	216.1**

مخاطرها وطرق الأمان والوقاية من هذه المخاطر													
503.6**	متوسطة	11	0.40	0.54	1.21	85.4	352	8.3	34	6.3	26	11	يتم التدريب على خطة الطوارئ عملياً ودورياً.
481.2**	متوسطة	10	0.40	0.54	1.22	84.2	347	10	41	5.8	24	12	يحصل العاملین بالإشراف الداخلي على دورات تدريبية في مجال الإسعافات الأولية بما يتناسب مع طبيعة العمل
الأهمية النسبية متوسطة			0.51=RII				المتوسط \pm SD = 0.64 \pm 1.56						

درجات الحرية=2

* * دال عند مستوى معنوية 0.01

* دال عند مستوى معنوية 0.05

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: تم اختبار الفرضية الأولى باستخدام مربع كاي لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الفئة العمرية، النوع، التعليم، الوظيفة، سنوات الخبرة) والمتغيرات التابعة للدراسة كل على حدة، وأظهرت النتائج وجود علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وذلك عند مستوى معنوية 0.05، ومستوى معنوية 0.01 وتراوحت الغالبية العظمى من الإجابات بين المستوى المنخفض والمتوسط لجميع المحاور. وذلك للفئة العمرية من 20-35، الذكور، ولفئة التعليم فوق المتوسط، وللعاملين ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات.

العلاقة بين المرحلة العمرية والنوع كمتغيرات مستقلة وجميع محاور الدراسة كمتغيرات تابعة

يتضح من جدول (16) وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين المرحلة العمرية وجميع محاور الدراسة، حيث تتراوح قيمة البنود تحت المستوى المنخفض بين 34.5% - 51.5% وذلك بين التأمين ضد أخطار الحريق و تدريب العاملين على السلامة المهنية على الترتيب، وكذلك للمستوى المتوسط، تراوحت قيمته بين 32.8% - 50% للاستخدام الآمن للمنظفات والمواد الكيميائية والإسعافات الأولية على الترتيب، وذلك للفئة العمرية من 20-35 عام، وأظهرت النتائج أن قيمة كاي² المحسوبة قد تراوحت ما بين (25.3-72.9) مما يعكس قبول الفرضية حيث أن حيث أن العلاقة بين المرحلة العمرية وجميع محاور الدراسة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01.

ويوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النوع وجميع محاور الدراسة السابق ذكرها، حيث تتراوح قيمة البنود تحت المستوى المنخفض بين 40.5% - 55.3% وذلك بين الإجراءات الوقائية وتدريب العاملين على السلامة المهنية على الترتيب، وكذلك للمستوى المتوسط، تراوحت قيمته بين 34% - 57.5% لتأمين ضد أخطار الحريق والكهرباء وبيئة العمل على الترتيب، وذلك لفئة الذكور. وأظهرت النتائج أن قيمة كاي² المحسوبة قد تراوحت ما بين (14.5-55.8) مما يعكس قبول الفرضية حيث إن العلاقة بين النوع وجميع محاور الدراسة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01، ماعدا التأمين ضد أخطار الكهرباء عند مستوى معنوية 0.05.

العلاقة بين مستوى التعليم والوظيفة كمتغيرات مستقلة وجميع محاور الدراسة كمتغيرات تابعة

يتضح من جدول (17) وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى التعليم وجميع محاور الدراسة، حيث تتراوح قيمة البنود تحت المستوى المنخفض بين 31.6% - 44.4% وذلك للتأمين ضد أخطار الحريق وتدريب العاملين على السلامة المهنية على الترتيب، وكذلك للمستوى المتوسط، تراوحت قيمته بين 26.5% - 43.0% وذلك للاستخدام الآمن للمنظفات والمواد الكيميائية والإسعافات الأولية على الترتيب، وذلك لفئة المؤهل فوق المتوسط. وأظهرت النتائج أن قيمة كاي² المحسوبة قد تراوحت ما بين (13.9-104.3) مما يعكس قبول الفرضية حيث إن العلاقة بين مستوى التعليم وجميع محاور الدراسة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01.

ويؤكد (Imbeah (2020) and Adu-Ampong (2017) أن انخفاض المستوى المعرفي للتعليم والتدريب التقني والمهني للعاملين بالإشراف الداخلي يؤثر على مستوى ممارسات السلامة المهنية بالفندق. كما توضح Siaw(2022) وجود علاقة إحصائية إيجابية بين مستوى التعليم والتدريب التقني والمهني وممارسات السلامة المهنية للعاملين بالإشراف الداخلي في الفنادق.

كما يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين نوع الوظيفة وجميع محاور الدراسة، حيث تتراوح قيمة البنود تحت المستوى المنخفض بين 28.2%-44.2% وذلك بين التامين ضد أخطار الحريق وتدريب العاملين على السلامة المهنية على الترتيب، بينما المستوى المتوسط تراوحت قيمته بين 27.2%-40.8% للاستخدام الآمن للمنظفات والمواد الكيميائية وبيئة العمل على الترتيب، وذلك لفئة عامل الغرف. وأظهرت النتائج أن قيمة كاسم² المحسوبة قد تراوحت ما بين (25.0-75.3) مما يوضح قبول الفرضية حيث إن العلاقة بين نوع الوظيفة وجميع محاور الدراسة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01.

هذا وتزيد المخاطر المهنية مع زيادة تعرض العاملين في قاعدة الهرم الوظيفي لمخاطر العمل بصفة عامة والمخاطر الكيميائية بصفة خاصة (Landsbergis et al., 2014; Streit, 2015).

العلاقة بين سنوات الخبرة ودرجة الفندق كمتغيرات مستقلة وجميع محاور الدراسة كمتغيرات تابعة

يتضح من جدول (18) وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة وجميع محاور الدراسة، حيث تتراوح قيمة البنود تحت المستوى المنخفض بين 32.3%-46.1% وذلك للتأمين ضد أخطار الحريق وتدريب العاملين على السلامة المهنية على الترتيب، والمستوى المتوسط تراوحت قيمته بين 31.3%-43.9% وذلك للاستخدام الآمن للمنظفات والمواد الكيميائية و الإسعافات الأولية على الترتيب، وذلك للفئة أقل من 5 سنوات الخبرة، وأظهرت النتائج أن قيمة كاسم² المحسوبة قد تراوحت ما بين (33.5-154.4) مما يوضح قبول الفرضية حيث أن العلاقة بين سنوات الخبرة وجميع محاور الدراسة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01. كما يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين درجة الفندق وجميع محاور الدراسة، حيث تتراوح قيمة البنود تحت المستوى المنخفض بين 21.1%-30.3% وذلك للتأمين ضد أخطار الحريق وتدريب العاملين على السلامة المهنية على الترتيب، بينما المستوى المتوسط تراوحت قيمته بين 25.5%-32.0% وذلك للاستخدام الآمن للمنظفات والمواد الكيميائية والإسعافات الأولية وذلك لدرجة الفندق فئة النجمتين. وأظهرت النتائج أن قيمة كاسم² المحسوبة قد تراوحت ما بين (61.02-166.95) مما يوضح قبول الفرضية حيث إن العلاقة بين درجة الفندق وجميع محاور الدراسة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01،

هذا ويتأثر مدى الالتزام بتنفيذ تعليمات الصحة والسلامة المهنية بالتصنيف الفندقي حيث يزيد الاهتمام في التصنيف الأعلى (Ambardar and Raheja, 2017).

مع زيادة الدرجة الفندقية ومستوى الفخامة تزداد الأعباء المهنية التي يقوم بها العاملين بقسم الإشراف الداخلي مما يؤثر على السلامة المهنية للعاملين (unitehere,2020).

الخلاصة أظهرت نتائج اختبار كاسم² أنه يوجد دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 لجميع المتغيرات المستقلة مع المتغيرات التابعة (محاور الدراسة)

جدول (16) نتائج التحليل الإحصائي باستخدام مربع كاي للعلاقة بين المرحلة العمرية والنوع كمتغيرات مستقلة وجميع محاور الدراسة كمتغيرات تابعة

قيمة كا ² دح=2	الإجمالي %	منخفض %	متوسط %	% مرتفع	التقييم النوع	قيمة كا ² دح=4	الإجمالي %	منخفض %	متوسط %	% مرتفع	التقييم العمر	محاور الدراسة
21.6**	70.1	40.5	17.2	12.4	ذكر	72.9**	68.2	44.4	9.0	14.8	من 35-20 عام	الإجراءات الوقائية
							29.1	8.7	13.1	7.3	من 50-36 عام	
							2.7	0.2	0.5	1.9	أكثر من 51 عام	
49.5**	70.1	3.9	57.5	8.7	ذكر	30.5**	68.2	7.8	48.1	12.4	من 35-20 عام	بيئة العمل
							29.1	0.5	23.1	5.6	من 50-36 عام	
							2.7	0.0	0.7	1.9	أكثر من 51 عام	
54.6**	70.1	49.8	16.7	3.6	ذكر	58.1**	68.2	47.6	13.1	7.5	من 35-20 عام	الوقاية والسلامة الشخصية
							29.1	16.0	9.7	3.4	من 50-36 عام	
							2.7	0.0	0.5	2.2	أكثر من 51 عام	
14.5**	70.1	24.8	37.1	8.3	ذكر	38.9**	68.2	19.7	38.3	10.2	من 35-20 عام	أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها
							29.1	13.3	11.7	4.1	من 50-36 عام	
							2.7	0.0	0.7	1.9	أكثر من 51 عام	
33.1**	70.1	1.9	45.1	23.1	ذكر	42.9**	68.2	4.4	43.0	20.9	من 35-20 عام	الأدوات والمهمات اليدوية
							29.1	0.0	12.1	17.0	من 50-36 عام	
							2.7	0.0	0.2	2.4	أكثر من 51 عام	
35.4**	70.1	29.4	34.0	6.8	ذكر	67.8**	68.2	34.0	23.1	11.2	من 35-20 عام	التأمين ضد أخطار الحريق

							29.1	5.8	19.7	3.6	من 36-50 عام		
	29.9	10.4	9.5	10.0	انثى		2.7	0.0	0.7	1.9	أكثر من 51 عام		
*27.4	70.1	11.2	47.8	11.2	نكر	40.9**	68.2	7.3	46.8	14.1	من 20-35 عام	التأمين ضد أخطار الكهرباء	
								29.1	8.5	13.8	6.8		من 36-50 عام
	29.9	4.6	13.6	11.7	انثى			2.7	0.0	0.7	1.9		أكثر من 51 عام
24.5	70.1	26.9	34.0	9.2	نكر	28.2	68.2	22.6	32.8	12.9	من 20-35 عام	المنظفات والمواد الكيميائية	
								29.1	13.6	10.9	4.6		من 36-50 عام
	29.9	9.2	10.4	10.2	انثى			2.7	0.0	0.7	1.9		أكثر من 51 عام
55.8	70.1	5.6	57.3	7.3	نكر	25.3	68.2	6.8	50.0	11.4	من 20-35 عام	الإسعافات الأولية	
								29.1	4.4	20.1	4.6		من 36-50 عام
	29.9	5.6	13.6	10.7	انثى			2.7	0.0	0.7	1.9		أكثر من 51 عام
30.4	70.1	49.3	13.1	7.8	نكر	59.3	68.2	48.5	8.5	11.2	من 20-35 عام	السلامة المهنية وخطة الطوارئ	
								29.1	13.6	11.7	3.9		من 36-50 عام
	29.9	13.1	7.8	9.0	انثى			2.7	0.2	0.7	1.7		أكثر من 51 عام
49.1	70.1	55.3	13.1	1.7	نكر	61.8	68.2	51.5	11.4	5.3	من 20-35 عام	تدريب العاملين على السلامة المهنية	
								29.1	20.6	7.0	1.5		من 36-50 عام
	29.9	17.5	5.3	7.0	انثى			2.7	0.7	0.0	1.9		أكثر من 51 عام

جدول (17) نتائج التحليل الإحصائي باستخدام مربع كاي للعلاقة بين مستوى التعليم والوظيفة كمتغيرات مستقلة وجميع محاور الدراسة كمتغيرات تابعة

قيمة كا د.ح=6	التقييم				قيمة كا د.ح=4	التقييم				محاور الدراسة	
	الإجمالي %	منخفض %	متوسط %	% مرتفع		الإجمالي %	منخفض %	متوسط %	مرتفع %		
55.9**	13.3	7.5	3.2	2.7	71.2**	8.0	7.8	0.0	0.2	مؤهل متوسط	الإجراءات الوقائية
	19.9	7.8	4.6	7.5		57.3	35.4	8.7	13.1	مؤهل فوق متوسط	
	54.9	35.9	11.4	7.5		34.7	10.2	13.8	10.7	مؤهل عالي	
	11.9	2.2	3.4	6.3							
52.6**	13.3	0.2	11.7	1.5	26.9**	8.0	0.7	7.0	0.2	مؤهل متوسط	بيئة العمل
	19.9	0.5	12.4	7.0		57.3	7.5	38.6	11.2	مؤهل فوق متوسط	
	54.9	7.5	40.8	6.6		34.7	0.0	26.2	8.5	مؤهل عالي	
	11.9	0.0	7.0	4.9							
75.3**	13.3	8.5	4.1	0.7	30.3**	8.0	6.6	1.2	0.2	مؤهل متوسط	الوقاية والسلامة الشخصية
	19.9	11.2	6.8	1.9		57.3	39.1	9.0	9.2	مؤهل فوق متوسط	
	54.9	41.3	8.5	5.1		34.7	18.0	13.1	3.6	مؤهل عالي	
	11.9	2.7	3.9	5.3							
67.9**	13.3	3.9	8.7	0.7	13.9**	8.0	3.9	3.9	0.2	مؤهل متوسط	أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها
	19.9	6.8	7.5	5.6		57.3	18.2	31.3	7.8	مؤهل فوق متوسط	
	54.9	20.4	30.3	4.1		34.7	10.9	15.5	8.3	مؤهل عالي	
	11.9	1.9	4.1	5.8							
25.0**	13.3	0.5	7.8	5.1	50.8**	8.0	1.0	6.3	0.7	مؤهل متوسط	الأدوات والمهمات اليدوية
	19.9	1.2	8.3	10.4		57.3	1.5	37.1	18.7	مؤهل فوق متوسط	

	54.9	2.4	35.2	17.2	عامل بالغرف							
	11.9	0.2	4.1	7.5	مدير إشراف داخلي		34.7	1.9	11.9	20.9	مؤهل عالي	
52.9**	13.3	4.9	7.3	1.2	عامل مغسلة	104.3**	8.0	5.6	2.2	0.2	مؤهل متوسط	التأمين ضد أخطار الحريق
	19.9	5.8	9.2	4.9	عامل بالمناطق العامة		57.3	31.6	16.3	9.5	مؤهل فوق متوسط	
	54.9	28.2	20.9	5.8	عامل بالغرف		34.7	2.7	25.0	7.0	مؤهل عالي	
	11.9	1.0	6.1	4.9	مدير إشراف داخلي		8.0	2.2	5.6	0.2	مؤهل متوسط	
50.1**	13.3	2.4	10.2	0.7	عامل مغسلة	18.6**	57.3	7.3	38.1	11.9	مؤهل فوق متوسط	التأمين ضد أخطار الكهرباء
	19.9	2.4	11.2	6.3	عامل بالمناطق العامة		34.7	6.3	17.7	10.7	مؤهل عالي	
	54.9	10.7	35.0	9.2	عامل بالغرف		8.0	6.8	1.0	0.2	مؤهل متوسط	
	11.9	0.2	5.1	6.6	مدير إشراف داخلي		57.3	20.1	26.5	10.7	مؤهل فوق متوسط	
51.2**	13.3	8.5	3.6	1.2	عامل مغسلة	40.4**	34.7	9.2	17.0	8.5	مؤهل عالي	المنظفات والمواد الكيميائية
	19.9	5.3	8.3	6.3	عامل بالمناطق العامة		8.0	3.2	4.9	0.0	مؤهل متوسط	
	54.9	20.6	27.2	7.0	عامل بالغرف		57.3	4.1	43.0	10.2	مؤهل فوق متوسط	
	11.9	1.7	5.3	4.9	مدير إشراف داخلي		34.7	3.9	23.1	7.8	مؤهل عالي	
37.3**	13.3	1.5	11.2	0.7	عامل مغسلة	35.8**	8.0	7.5	0.5	0.0	مؤهل متوسط	الإسعافات الأولية
	19.9	1.0	13.3	5.6	عامل بالمناطق العامة		57.3	41.3	6.8	9.2	مؤهل فوق متوسط	
	54.9	8.5	39.3	7.0	عامل بالغرف		34.7	13.6	13.6	7.5	مؤهل عالي	
	11.9	0.2	7.0	4.6	مدير إشراف داخلي		8.0	7.5	0.5	0.0	مؤهل متوسط	
43.4**	13.3	10.2	1.9	1.2	عامل مغسلة	64.4**	57.3	41.3	6.8	9.2	مؤهل فوق متوسط	السلامة المهنية وخطة الطوارئ
	19.9	10.2	4.1	5.6	عامل بالمناطق العامة		34.7	13.6	13.6	7.5	مؤهل عالي	
	54.9	38.6	10.0	6.3	عامل بالغرف		8.0	7.5	0.2	0.2	مؤهل متوسط	
	11.9	3.4	4.9	3.6	مدير إشراف داخلي		13.3	11.7	1.0	0.7	عامل مغسلة	
61.9**	13.3	11.7	1.0	0.7	عامل مغسلة	41.4**	8.0	7.5	0.2	0.2	مؤهل متوسط	

	19.9	12.6	6.1	1.2	عامل بالمناطق العامة							تدريب العاملين على السلامة المهنية					
	54.9	44.2	7.5	3.2	عامل بالغرف								57.3	44.4	6.3	6.6	مؤهل فوق متوسط
	11.9	4.4	3.9	3.6	مدير إشراف داخلي								34.7	20.9	11.9	1.9	مؤهل عالي

جدول (18) نتائج التحليل الإحصائي باستخدام مربع كاي للعلاقة بين سنوات الخبرة ودرجة الفندق كمتغيرات مستقلة وجميع محاور الدراسة كمتغيرات تابعة

قيمة كا ² د. ح = 4	الإجمالي %	منخفض %	متوسط %	مرتفع %	التقييم درجة الفندق	قيمة كا ² د. ح = 4	الإجمالي %	منخفض %	متوسط %	مرتفع %	التقييم سنوات الخبرة	محاور الدراسة
166.95**	28.2	23.1	1.7	3.4	نجمة	154.4**	56.1	43.0	2.2	10.9	أقل من 5 سنوات	الإجراءات الوقائية
	37.9	26.9	4.6	6.3	نجمتين		37.1	9.5	18.4	9.2	أكثر من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
	34.0	3.4	16.3	14.3	ثلاث نجوم		6.8	1.0	1.9	3.9	أكثر من 10 سنوات	
62.58**	28.2	4.6	22.3	1.2	نجمة	37.1**	56.1	7.0	42.2	6.8	أقل من 5 سنوات	بيئة العمل
	37.9	3.6	28.4	5.8	نجمتين		37.1	1.2	26.2	9.7	أكثر من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
	34.0	-	21.1	12.9	ثلاث نجوم		6.8	0.0	3.4	3.4	أكثر من 10 سنوات	
62.26**	28.2	20.6	6.8	0.7	نجمة	74.5**	56.1	42.2	6.8	7.0	أقل من 5 سنوات	الوقاية والسلامة الشخصية
	37.9	27.7	8.3	1.9	نجمتين		37.1	20.6	13.6	2.9	أكثر من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
	34.0	15.3	8.3	10.4	ثلاث نجوم		6.8	0.7	2.9	3.2	أكثر من 10 سنوات	
61.02**	28.2	12.6	14.1	1.5	نجمة	66.8**	56.1	14.8	35.2	6.1	أقل من 5 سنوات	أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها
	37.9	7.0	26.0	4.9	نجمتين		37.1	17.7	13.1	6.3	أكثر من 5 سنوات إلى 10 سنوات	

	34.0	13.3	10.7	10.0	ثلاث نجوم		6.8	0.5	2.4	3.9	أكثر من 10 سنوات	
109.89**	28.2	2.4	19.7	6.1	نجمة	64.9**	56.1	4.1	38.3	13.6	أقل من 5 سنوات	الأدوات والمهمات اليدوية
	37.9	1.9	27.2	8.7	نجمتين		37.1	0.2	15.5	21.4	أكثر من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
	34.0	-	8.5	25.5	ثلاث نجوم		6.8	0.0	1.5	5.3	أكثر من 10 سنوات	
110.73**	28.2	15.3	12.4	0.5	نجمة	79.8**	56.1	32.3	16.7	7.0	أقل من 5 سنوات	التأمين ضد أخطار الحريق
	37.9	21.1	13.3	3.4	نجمتين		37.1	7.0	23.3	6.8	أكثر من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
	34.0	3.4	17.7	12.9	ثلاث نجوم		6.8	0.5	3.4	2.9	أكثر من 10 سنوات	
90.80**	28.2	3.4	21.4	3.4	نجمة	84.4**	56.1	3.4	43.7	9.0	أقل من 5 سنوات	التأمين ضد أخطار الكهرباء
	37.9	2.2	29.9	5.8	نجمتين		37.1	11.9	15.3	10.0	أكثر من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
	34.0	10.2	10.2	13.6	ثلاث نجوم		6.8	0.5	2.4	3.9	أكثر من 10 سنوات	
119.34**	28.2	15.5	12.4	0.2	نجمة	49.3**	56.1	17.7	31.3	7.0	أقل من 5 سنوات	المنظفات والمواد الكيميائية
	37.9	7.0	25.5	5.3	نجمتين		37.1	17.5	10.9	8.7	أكثر من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
	34.0	13.6	6.6	13.8	ثلاث نجوم		6.8	1.0	2.2	3.6	أكثر من 10 سنوات	
68.91**	28.2	5.1	21.8	1.2	نجمة	33.5**	56.1	5.1	43.9	7.0	أقل من 5 سنوات	الإسعافات الأولية
	37.9	1.5	32.0	4.4	نجمتين		37.1	5.6	24.3	7.3	أكثر من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
	34.0	4.6	17.0	12.4	ثلاث نجوم		6.8	0.5	2.7	3.6	أكثر من 10 سنوات	
107.45**	28.2	23.8	3.6	0.7	نجمة	76.8**	56.1	44.4	5.6	6.1	أقل من 5 سنوات	

	37.9	28.6	5.6	3.6	نجمتين		37.1	16.5	13.1	7.5	أكثر من 5 سنوات إلى 10 سنوات	السلامة المهنية وخطة الطوارئ
	34.0	10.0	11.7	12.4	ثلاث نجوم		6.8	1.5	2.2	3.2	أكثر من 10 سنوات	
64.33**	28.2	23.8	4.4	-	نجمة	69.6**	56.1	46.1	5.3	4.6	أقل من 5 سنوات	تدريب العاملين على السلامة المهنية
	37.9	30.3	6.8	0.7	نجمتين		37.1	25.0	10.7	1.5	أكثر من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
	34.0	18.7	7.3	8.0	ثلاث نجوم		6.8	1.7	2.4	2.7	أكثر من 10 سنوات	

اختبار الفرضية الثانية:

تم قياس العلاقة الارتباطية باستخدام حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين جميع محاور الاستمارة حيث تتراوح قيمته بين ± 1 حيث إن القيمة الموجبة تمثل ارتباط طردي والقيمة السالبة تمثل ارتباط عكسي.

يتضح من جدول (19) وجود علاقة ارتباطية معنوية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين جميع محاور الدراسة المتمثلة في الإجراءات الوقائية - بيئة العمل-الوقاية والسلامة الشخصية-أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها-الأدوات والمهمات اليدوية-التأمين ضد أخطار الحريق-التأمين ضد أخطار الكهرباء-المنظفات والمواد الكيميائية-الإسعافات الأولية-السلامة المهنية وخطة الطوارئ- تدريب العاملين على السلامة المهنية.

تتأثر سلامة بيئة العمل بإجراءات السلامة المهنية (Ambardar & Raheja, 2017)، ويؤكد Joshi (2016) على أهمية بيئة العمل حيث أن بيئة العمل غير الآمنة تؤثر على سلامة العاملين مهنيًا. كما أن تصميم المعدات والآلات تؤثر على الراحة الحركية وتقلل من أخطار العمل كما تعتبر سلامة الأرضيات من العوامل الهامة المؤثرة على تقليل الانزلاق أيضاً معدات السلامة المهنية مثل الأحذية المناسبة لطبيعة العمل تساهم في تقليل الانزلاق (Kuhl,2017). إن حسن الاختيار والاهتمام بفحص معدات وأدوات الحماية الشخصية والتأكد من صلاحيتها يساهم في تحقيق السلامة المهنية للعاملين والحماية من أخطار العمل (Troto, 2015 and Keen, 2022).

لاختبار الفرضية الثالثة:

تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين قيم متوسطات كلا من

المخاطر الجسدية وإجراءات استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها، واختيار الأدوات والمهمات اليدوية، والتدريب اللازم للوقاية منها.

- أخطار الحريق وإجراءات التأمين والتدريب اللازم للوقاية منها.
- أخطار الكهرباء وإجراءات التأمين والتدريب اللازم للوقاية منها.
- الأخطار الكيميائية وإجراءات التأمين والتدريب اللازم للوقاية منها.

أظهرت النتائج

- يتضح من جدول (20) أنه لا يوجد علاقة ارتباطية بين كل من الإجراءات الوقائية وبيئة العمل والوقاية والسلامة الشخصية بالنسبة لتأثيرهم على حدوث المخاطر الجسدية
- وجود علاقة ارتباطية معنوية طردية ذات دلالة إحصائية بقيمة (0.16)، (0.11) عند مستوى معنوية 0.05، 0.01 بين إجراءات استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها والأدوات والمهمات اليدوية والتدريب للوقاية منها على التوالي وتأثيرهما على حدوث المخاطر الجسدية. حيث مع الاهتمام بإجراءات استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها واختيار الأدوات والمهمات اليدوية والاهتمام بالتدريب للوقاية من المخاطر الجسدية ينخفض حدوث المخاطر الجسدية بين العاملين.

جدول (19) مصفوفة علاقة الارتباط بين محاور الدراسة

م	محاور الدراسة	الإجراءات الوقائية	بيئة العمل	الوقاية والسلامة الشخصية	أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها	الأدوات والمهمات اليدوية	التأمين ضد أخطار الحريق	التأمين ضد أخطار الكهرباء	المنظفات والمواد الكيميائية	الإسعافات الأولية	السلامة المهنية وخطة الطوارئ	تدريب العاملين على السلامة المهنية
1	الإجراءات الوقائية	1										
2	بيئة العمل	0.622**	1									
3	الوقاية والسلامة الشخصية	0.797**	0.657**	1								
4	أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها	0.527**	0.626**	0.668**	1							
5	الأدوات والمهمات اليدوية	0.745**	0.514**	0.618**	0.409**	1						
6	التأمين ضد أخطار الحريق	0.814**	0.616**	0.72**	0.488**	0.651**	1					
7	التأمين ضد أخطار الكهرباء	0.514**	0.552**	0.652**	0.709**	0.395**	0.504**	1				
8	المنظفات والمواد الكيميائية	0.575**	0.633**	0.645**	0.728**	0.455**	0.579**	0.719**	1			
9	الإسعافات الأولية	0.575**	0.611**	0.577**	0.590**	0.402**	0.541**	0.742**	0.684**	1		
10	السلامة المهنية وخطة الطوارئ	0.835**	0.675**	0.756**	0.590**	0.702**	0.753**	0.573**	0.645**	0.610**	1	
11	تدريب العاملين على السلامة المهنية	0.742**	0.617**	0.825**	0.665**	0.540**	0.704**	0.683**	0.687**	0.648**	0.832**	1

** دال عند مستوى معنوية عند 0.01

- وجود علاقة ارتباطية معنوية طردية ذات دلالة إحصائية بقيمة (0.46)، (0.24) عند مستوى معنوية 0.01 بين إجراءات التأمين ضد أخطار الحريق، التدريب للوقاية منها على التوالي وتأثيرهما على حدوث أخطار الحريق. حيث مع الاهتمام بإجراءات التأمين ضد الحريق والتدريب للوقاية من أخطارها مما ينعكس على مستوى حدوثها بين العاملين بالانخفاض.
- وجود علاقة ارتباطية معنوية عكسية ذات دلالة إحصائية بقيمة (-0.13)، (-0.19) عند مستوى معنوية 0.01 بين إجراءات التأمين ضد أخطار الكهرباء، التدريب للوقاية منها على التوالي وتأثيرهما على حدوثها. بالرغم من إجراءات التأمين والتدريب ضد أخطار الكهرباء إلا أنه يزيد معدل حدوثها بين العاملين معنى ذلك أن إجراءات التأمين غير كافية أو عدم كفاءة التدريب.
- وجود علاقة ارتباطية معنوية طردية ذات دلالة إحصائية بقيمة (0.28)، (0.25) عند مستوى معنوية 0.01 بين إجراءات التأمين ضد المخاطر الكيميائية والتدريب للوقاية منها على التوالي وتأثيرهما على حدوثها. مع تزايد إجراءات التأمين ضد المخاطر الكيميائية والاهتمام بتدريب مما ينعكس على مستوى حدوثها بين العاملين بالانخفاض.
- كما يوجد علاقة ارتباطية معنوية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01. بين كل من إجراءات استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها والأدوات والمهمات اليدوية وإجراءات التدريب للوقاية من حدوث المخاطر الجسدية، بقيمة (0.58)، (0.68)، وبين كل من إجراءات التأمين من حدوث أخطار الحريق وإجراءات التدريب للوقاية من أخطارها، بقيمة (0.48) ، وبين كل من إجراءات التأمين من حدوث أخطار الكهرباء وإجراءات التدريب للوقاية من أخطارها (0.68) ، بين كل من إجراءات التأمين من حدوث أخطار الكيمياء وإجراءات التدريب للوقاية من أخطارها (0.69). ويوضح قانون العمل (2003) إن معرفة العامل ووعيه بتعليمات السلامة المهنية وتدريبه عليها يساهم في وقايتها في تجنب كثير من المخاطر المهنية، مما يساهم في حياة آمنة وصحية للعاملين (Ambaradar and Raheja, 2017). ويذكر Božič(2016) أن اتباع الإجراءات الآمنة للأنظمة الكهربائية يساهم في تقليل أخطار الكهرباء.

جدول (20) مصفوفة علاقة الارتباط بين المخاطر الجسدية ومخاطر الحريق والكهرباء والمواد الكيميائية التي يتعرض لها العاملين بقسم الإشراف الداخلي و إجراءات التأمين ضد هذه المخاطر

التدريب للتأمين من المخاطر الكيميائية	التدريب للوقاية من المخاطر الكهربائية	التدريب للوقاية من أخطار الحريق	التدريب للوقاية من المخاطر الجسدية	إجراءات التأمين ضد المخاطر الكيميائية	إجراءات التأمين ضد أخطار الكهرباء	إجراءات التأمين ضد أخطار الحريق	إجراءات التأمين ضد المخاطر الجسدية	الأدوات والمهمات اليدوية	إجراءات استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها	الوقاية والسلامة الشخصية	بيئة العمل	الإجراءات الوقائية	
			0.1*					0.11*	0.16**	0.01	0.06	-0.08	المخاطر الجسدية
		0.24**				**0.46							مخاطر الحريق
	-0.19**				**0.13-								مخاطر الكهرباء
0.25**				0.28**									المخاطر الكيميائية
								0.58**	0.68**				التدريب للوقاية من المخاطر الجسدية
						0.48**							التدريب للوقاية من مخاطر الحريق
					**0.68								التدريب للوقاية من المخاطر الكهربائية

خلاصة النتائج:

باستخدام مربع كاي تم قياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الفئة العمرية، النوع، التعليم، الوظيفة، سنوات الخبرة) والمتغيرات التابعة (الإجراءات الوقائية وبيئة العمل والوقاية والسلامة الشخصية وأخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها والأدوات والمهمات اليدوية والتأمين ضد أخطار الحريق والتأمين ضد أخطار الكهرباء والمنظفات والمواد الكيميائية والإسعافات الأولية والسلامة المهنية وخطة الطوارئ وتدريب العاملين على السلامة المهنية)،

وأظهرت النتائج وجود علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وذلك عند مستوى معنوية 0.05، ومستوى معنوية 0.01 وتراوحت الغالبية العظمى من الإجابات بين المستوى المنخفض والمتوسط لجميع المحاور. وذلك للفئة العمرية من 20-35، الذكور، ولفئة التعليم فوق المتوسط، وللعاملين ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات.

وباستخدام معامل الارتباط وجود علاقة ارتباطية معنوية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين جميع محاور الدراسة المتمثلة في الإجراءات الوقائية - بيئة العمل-الوقاية والسلامة الشخصية-أخطار استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها-الأدوات والمهمات اليدوية-التأمين ضد أخطار الحريق-التأمين ضد أخطار الكهرباء-المنظفات والمواد الكيميائية-الإسعافات الأولية-السلامة المهنية وخطة الطوارئ-تدريب العاملين على السلامة المهنية. ويوضح Addo-Tham *et al* (2020) إن اتباع العاملين لإجراءات السلامة المهنية يتأثر بالتدريب والمعرفة والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

كما أظهرت النتائج

وجود علاقة ارتباطية معنوية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05، 0.01 بين إجراءات استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها والأدوات والمهمات اليدوية والتدريب للوقاية منها على حدوث المخاطر الجسدية.

وينصح (HSA 2010) بأهمية التدريب على أكثر الطرق أماناً لنقل الأثاث، لتقليل نسبة الإصابات الجسدية ويذكر (2020). Sharma *et al* أن تدريب العاملين على الاستخدام الآمن للمعدات الميكانيكية بكافة أنواعها يساهم في الوقاية من المخاطر الجسدية.

وجود علاقة ارتباطية معنوية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين إجراءات التأمين ضد أخطار الحريق، والمواد الكيميائية والتدريب للوقاية منهما وتأثيرهما على حدوث الأخطار.

وجود علاقة ارتباطية معنوية عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين إجراءات التأمين ضد أخطار الكهرباء، التدريب للوقاية منها وتأثيرهما على حدوثها. حيث يتضح أنه مع الاهتمام بإجراءات استخدام الآلات والمعدات وإجراءات صيانتها واختيار الأدوات والمهمات اليدوية والاهتمام بالتدريب للوقاية من المخاطر الجسدية ينخفض حدوث المخاطر الجسدية بين العاملين، وكذلك مع الاهتمام بإجراءات التأمين ضد الحريق والمخاطر الكيميائية والتدريب للوقاية من أخطارها مما ينعكس على مستوى حدوثها بين العاملين بالانخفاض. بالرغم من إجراءات التأمين والتدريب ضد أخطار الكهرباء إلا أنه يزيد معدل حدوثها بين العاملين معنى ذلك أن إجراءات التأمين غير كافية أو لم يتلق العاملين التدريب الكافي. هذا ويؤكد Chebet (2021) على أهمية تدريب العاملين على تحديد وتجنب المخاطر لخلق مكان عمل أكثر أماناً.

التوصيات:

- 1- التأكيد على وجود عيادة طبية وطيب لتقديم خدمة طبية ملائمة للعاملين.
- 2- التأكيد على توفير أجهزة الأطفاء الذاتي و وحدات خراطيم المياه بالقدر الكافي لتغطية المنشأة الفندقية.
- 3- الاهتمام بتوفير سجل لإصابات العاملين لتفادي الإصابات المستقبلية.

- 4-التقييم المستمر للإجراءات الوقائية لسد الفجوة من المعدات والتجهيزات للحماية من المخاطر المختلفة.
- 5-الفحص الدوري للمعدات والتجهيزات لإجراء عمليات الصيانة الوقائية لتجنب حدوث أخطار العمل مع توفير تعليمات التشغيل لكل معدة.
- 6-الاهتمام بصقل معارف ومهارات العاملين وتنمية اتجاهاتهم نحو مسؤوليتهم في التعامل مع المخاطر وذلك بإجراءات التدريب للعاملين بالفندق بصفة العامة وبقسم الإشراف الداخلي بصفة خاصة للوقاية من المخاطر الجسدية، وللوقاية من أخطار الحريق والكهرباء، والكيمياء. مع الاهتمام بتدريب العاملين على الإسعافات الأولية، لإسعاف الحالات الطارئة لتجنب المضاعفات للإصابات المحتملة.
- 7-الاهتمام بإجراء تدريبات عملية لشبكة الحريق وأدوات الإنذار وأجهزة الإطفاء (طبقاً لتقرير الحماية المدنية وخطة الإخلاء) للتأكد من كفاءتها بصفة دورية.
- 8-تخصيص أماكن تخزين ملاتمة للمعدات والمواد الكيميائية حتى لا تؤثر على سلامة العاملين وإجراء تقييم لمخاطر التعامل معها.
- 9-وضع معايير لاختيار العاملين بالإشراف الداخلي تتناسب مع المتطلبات الوظيفية للقسم.
- 10-الاهتمام بتوفير العلامات واللوحات والتعليمات الإرشادية للعاملين بأماكن العمل المختلفة لتحقيق السلامة المهنية المطلوبة.

المراجع

المراجع باللغة الإنجليزية

- Addo-Tham, R.; Appiah-Brempong, E.; Vampere, H.; Acquah-Gyan, E. and Gyimah Akwasi, A. (2020). Knowledge on food safety and food-handling practices of street food vendors in Ejisu-Juaben Municipality of Ghana, *Advances in Public Health*, March;1-7, Article ID 4579573.
- Adu-Ampong, E. (2017). Divided we stand: Institutional collaboration in tourism planning and development in the Central Region of Ghana, *Current Issues in Tourism*; 20(3): 295-314.
- Ambardar, A. and Raheja, K.(2017).Occupational Safety and Health of Hotel Housekeeping Employees: A Comparative Study, *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*;10(2):22-31.
- Binns,C. and Kempf, R. (2021). Safety and Security in Hotels and Home Sharing, Springer Briefs in Criminology- Springer Nature Switzerland AG.P.P23.
- Božič,I(2016). Electricity. <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/electricity> - 01/03/2016.(accessed on 20 June 2023).
- Buchanan, S.; Vossen, P.;Krause, N.; Moriarty, J.; Frumin, E.; Shimek, M.; Mirer, F.; Orris, P. and Punnett, L. (2010). Occupational injury disparities in the US hotel industry, *American Journal of Industrial Medicine*; 53 (2):116-125.
- CCOHS – Canadian Centre for Occupational Health and Safety (2018). Workplace Housekeeping - Basic Guide –2018-06-04
<https://www.ccohs.ca/oshanswers/hsprograms/housekeeping/house.html>-(accessed on12 July 2023)
- CCOHS- Canadian Centre for Occupational Health and Safety(2023). Workplace Housekeeping – Basic Guide. <https://www.ccohs.ca/oshanswers/hsprograms/housekeeping/house.html>- (accessed on12 July 2023).
- Chebet,M.(2021). Influence of ergonomics practices on the morbidity of housekeepers in three star hotels in Nairobi-degree of bachelor of science in hospitality management - School of Tourism and Hospitality Strathmore University.

- Chang, W-R.; Leclercq, S.; Lockhart, E. and Haslam, R. (2016). State of science: occupational slips, trips and falls on the same level, *Ergonomics*; 59(7): 861-883.
- Chen, H.: LOHP and Darling, E. (2009). *The Janitorial Safety Training Guide*, the Labor Occupational Health Program (LOHP) at University of California, Printing Services, Berkeley, CA:P.P.11,15.
- CMU, Carnegie Mellon University (2023). Housekeeping- Environmental Health & Safety - The Enterprise Risk Management (ERM) department. www.cmu.edu – (accessed on 20 June 2023).
- Coenen, P.; Parry, S.; Willenberg, L.; Shi, J.; Romero, L.; Blackwood, D.; Healy, G.; Dunstan, D. and Straker, L. (2017). Associations of prolonged standing with musculoskeletal symptoms—a systematic review of laboratory studies, *Gait Posture*; 58 : 310-318.
- Coenen, P.; Willenberg, L.; Parry, S.; Shi, J.; Romero, L.; Blackwood, D.; Maher, C.; Healy, G.; Dunstan, D. and Straker, L. (2018). Associations of occupational standing with musculoskeletal symptoms: a systematic review with meta-analysis, *Br. J. Sports Med.*; 52 (3) :176-183.
- Corevet (2013). Training materials – Manual– Housekeeping-Basic Skills- www.corevet.eu (accessed on 20 May 2023).
- Davahli, M.; Karwowski, W.; Sonmez, S. and Apostolopoulos, Y. (2020). The Hospitality Industry in the Face of the COVID-19 Pandemic: Current Topics and Research Methods, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Oct; 17(20): 7366.
- ECHA- European Chemicals Agency (2011). Exposure scenario for chemical safety report and communication Example: Consumer use of a substance in cleaning products-11-R-007-EN- Helsinki, Finland- 29 August.
- Ghazi, K. (2016) Safety and Security Measures in Egyptian Hotels, *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality* ; 13(1):165-190.
- Harris-Adamson, C.; Lam, E.; Fathallah, F.; Tong, D.; Hill, S. and Smith, A. (2019). The ergonomic impact of a mattress lift tool and bottom sheet type on hotel room cleaners while making beds, *Applied Ergonomics*, November ;81:1-7 :102880.
- HSA-Health & Safety Authority (2010). Safe Hospitality, Safety, Health & Welfare in Hotels, Restaurants, Catering & Bars, Part 4 - Accommodation and Housekeeping. https://www.hsa.ie/eng/your_industry/catering_and_hospitality/housekeeping- (accessed on 23 July 2023).
- HSA- Health and Safety Authority (2015). Safe Hospitality, Safety, Health & Welfare in Hotels, Restaurants; Part 1-General, Catering & Bars, Ireland, health and safety at work; an information pack for hotel, catering and restaurants. https://www.hsa.ie/eng/your_industry/catering_and_hospitality -(accessed on 23 July 2023).
- a-HSA-Health & Safety Authority(2023) . Electricity in the Workplace. https://www.hsa.ie/eng/topics/electricity/dangers_of_electricity/electricity_in_the_workplace- (accessed on 20 May 2023).
- b-HSA-Health & Safety Authority (2023). BeSmart factsheet-Managing Hazards in Your Workplace –Chemicals M–Taking care of business.
- c-HSA-Health & Safety Authority (2023). Using and storing detergents. https://www.hsa.ie/eng/Your_Industry/Chemicals/Legislation_Enforcement/Detergents/Using_and_Storing_Detergents/Using_and_Storing_Detergents.html- (accessed on 23 July 2023).
- HSE– Health and Safety Executive (2013). Managing for health and safety, Introduction to managing health and safety. <https://www.hse.gov.uk/managing/introduction/index.htm-> (accessed on 20 May 2023).

- HSE- Health and Safety Executive (2022). Work- Related Musculoskeletal Disorder (WRMSDs) Statistics in Great Britain, Published by Health and Safety Executives, P.P.8. www.hse.gov.uk/statistics -(accessed on 20 May 2023).
- HSE- Health and Safety Executive (2023). Control of substances hazardous to health (COSHH). <https://www.hse.gov.uk/cleaning/topics/coshh.htm>-(accessed on 17 June 2023).
- Hsieh, Y.; Apostolopoulos, Y. and Sönmez, S. (2013). The world at work: hotel cleaners, *Occupational and Environmental Medicine*, PubMed, January; 70(5): 360-364.
- Hsieh, C.; Apostolopoulos, Y. and Sönmez, S. (2016). “Work conditions and health and well-being of latina hotel housekeepers”, *Journal of Immigrant and Minority Health*; 18 (3): 568-581.
- Hussan, S. (2016). Outsourcing Housekeeping: An insight into two cleaning companies, SOL and N-Clean, in Helsinki, Finland.
- Imbeah, N. (2020). Examination of tourists’ impressions on safety at Elmina Cape Coast-Kakum tourist destination in Ghana, VI. International Winter Conference of Economics PhD Students and Researchers: Szent István University Gödöllő, Hungary, February 28. https://oszkdk.oszk.hu/storage/00/03/28/26/dd/1/VI_International_Winter_Conference_of_Economics_PhD_Students_and_Researchers -(accessed on 20 May 2023).
- Institution of Occupational Safety and Health-IOSH (2016) The impact of health and safety management – on organizations and their staff, Loughborough University.
- Jensen ,R. (2012).Risk-Reduction Methods for Occupational Safety and Health, John Wiley & Sons, Inc; 13 March:P.P 9,21,25,28. <https://doi.org/10.1002/9781118229439>.
- Joshi, S. (2016). To Study the relationship between Ergonomics & Efficiency of the Housekeeping Employees at Workplace, *ATITHYA: A Journal of Hospitality*; 2(1).
- Juliet,A. and Nkemdilim,E. (2019). Effect of Ergonomics Risk Factors on Housekeepers in Hotel Operations, *International Journal of Scientific Research in Humanities, Legal Studies & International Relations*;4(1):1-21. (researchgate.net)
- Keen,C.(2022). Dangerous substances (chemical and biological) <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/dangerous-substances-chemical-and-biological-19/09/2022-> (accessed on 23July 2023).
- Kuhl,K.(2017). Cleaners -The situation of cleaners and ways for improvement <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/cleaners-situation-cleaners-and-ways-improvement-29/05/2017-> (accessed on 20 June 2023).
- Landsbergis, P.A., Grzywacz, J.G. and LaMontagne, A.D. (2014). “Work organization, job insecurity and occupational health disparities”, *American Journal of Industrial Medicine*; 57(5): 495-515.
- Lee,H.;Choo, W. and Hyun, S. (2016).“Effects of recovery experiences on hotel employees’ subjective wellbeing”, *International Journal of Hospitality Management*; 52: 1-12.
- Lin, N.; Rosemberg, A.;Li, W.; Meza-Wilson, E.; Godwin, C. and Batterman, S. (2020). “Occupational exposure and health risks of volatile organic compounds of hotel housekeepers: field Wearable technology solution and research agenda 3251 measurements of exposure and health risks”, *Indoor Air*; 31 (1): 1-14.
- Mammen, R. (2022). Assessment of ergonomic problems and prevalence of pain among low wage hotel housekeepers in Orlando, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 06 Apr.; 21(2): 246-271. doi: 10.1080/15332845.2022.2031609.
- Moyce, S.C. and Schenker, M. (2018)., “Migrant workers and their occupational health and safety”, *Annual Review of Public Health*; 39 (1): 351-365.
- Nunes,I.(2022). Occupational safety and health risk assessment methodologies, OSH Management and organization. <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/occupational-safety-and-health-risk-assessment-methodologies>.

- OSHA (2005). Working Safer and Easier for Janitors, Custodians, and Housekeeper, The California Department of Industrial Relations, Cal/OSHA Consultation Service Research and Education Unit. P.14.
- Pimentel, J. (2010). A note on the usage of Likert Scaling for research data analysis, *USM R&D*; 18(2): 109-112.
- plaxenadler(2022). The risks of working in housekeeping and cleaning, <https://www.plaxenadler.com/2022/04/15/the-risks-of-working-in-housekeeping-and-cleaning->(accessed on 20 May 2023).
- Powell, O. (2023). Hotel Housekeeper Job Description, July 31. <https://100hires.com/hotel-housekeeper-job-description.html>.
- Radin, Z.; Ahmad, N.; Halim, I.; Lee, Y. and Hamid, M. (2019). Design and Development of an Ergonomic Trolley-Lifter for Sheet Metal Handling Task: A Preliminary Study. *Safety and Health at Work*; 10:327–335.
- Ramadan, Z. and Alkahtani, M. (2017). Development of a device to reduce the risk of injury in handling unstable loads. *Work* 2017; 58:349–359.
- Rosemberg, S.; Li, Y.; McConnell, S.; McCullagh, C. and Seng, S. (2019). “Stressors, allostatic load, and health outcomes among women hotel housekeepers: a pilot study”, *Journal of Occupational and Environmental Hygiene*; 16 (3): 206-217.
- Shapoval, V.; Sönmez, S.; Hsieh, C., and Apostolopoulos, Y. (2022). Occupational health and safety of immigrant hotel housekeepers, *Workplace Health & Safety*, December; 70(12):566-573.
- Sharma, N.; Tiwari, M.; Thakur, A. and Ganguli, K. (2020). A Systematic Review of Methodologies and Techniques for Integrating Ergonomics in Development and Assessment of Manually Operated Equipment. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*:1–25.
- Sharma, N.; Tiwaria, M.; Thakura, A. and Ganguli, A. (2022). Ergonomics Integrated Design Methodology using Parameter Optimization, Computer-Aided Design, and Digital Human Modelling: A Case Study of a Cleaning Equipment- January.
- Siaw, G. (2018). Health hazards and working conditions on the safety of housekeeping staff in budget hotels in eastern region of Ghana- Doctor of Philosophy in Hospitality Management from school of Hospitality and Tourism in Kenyatta University.
- Siaw, G. (2022). Health and Safety Practices in Hotels in Central Region, Ghana: Does Being a TVET-Trained Housekeeper Matter? , *European Journal of Health Sciences* , 7(5): 1 – 13.
- Streit, K. (2015). “Understanding and improving hotel housekeeper safety and health: a series of NIOSH research studies”, *Society for Occupational Health Psychology Newsletter*; 13:7-8.
- Sönmez, S., Apostolopoulos, Y., Lemke, M. K., Hsieh, Y. C. J., & Karwowski, W. (2017). Complexity of occupational health in the hospitality industry: Dynamic simulation modeling to advance immigrant worker health. *International Journal of Hospitality Management*, 67, 95–105.
- The Occupational Safety and Health Administration (OSHA). (2018). Ergonomics and cumulative trauma injuries: The basics. Columbus, OH: Institute for Ergonomics, Ohio State University. Retrieved from https://www.osha.gov/sites/default/files/2018-12/fy10_sh_2099810_Housekeeper_Ergo_Handout.
- Trotto, S. (2015). 11 tips for effective workplace housekeeping, Every worker plays a part- 1st July. https://www.safety_and_health_magazine.com/articles/12470-tips-for-effective-workplace-housekeeping?page=2-(accessed on 23 July 2023).
- Vos, T.; Flaxman, D.; Naghavi, M.; Lozano, R.; Michaud, C.; Ezzati, M. And *et al.* (2012). Years lived with disability (YLDs) for 1160 sequelae of 289 diseases and injuries 1990-2010: A

systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2010, December; 380(9859):2163–2196.

www.unitehere.org .(2020) Housekeeping Can Be Dangerous Work-(accessed on 20 May 2023).

المراجع باللغة العربية

- الزلاقي، ليلي (2012) أساسيات الإشراف الداخلي بالفنادق والمنتجعات -ص.ص 26-32-دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر - الإسكندرية-ج.م.ع.
- الزلاقي، ليلي (2006) مدى معارف ومهارات العاملين بالإشراف الداخلي الفندقي عن مبادئ الإسعافات الأولية، مؤتمر جودة الخدمات السياحية في مواجهة تحديات تحرير تجارة الخدمات والتكتلات الاقتصادية، كلية السياحة والفنادق جامعة قناة السويس، 6-8 مايو، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، ص. ص 258-285.
- بسيوني، إيهاب، الناضوري ، إسلام (2020) مخاطر العمل بمطاعم وكافيهات مدينة الاسكندرية (دراسة مقارنة بين المنشآت المرخصة من وزارة السياحة والمرخصة من المحليات) ، *المجلة الدولية للتراث والسياحة، المجلد 12- العدد2- ديسمبر* - ص. ص 309-343.
- توفيق، إبراهيم (2022) دور إجراءات السلامة الوقائية في الحد من حوادث الحريق في منشآت الرعاية الصحية، *مجلة العلوم التجارية والبيئية، الجمعية العلمية للدراسات والبحوث التطبيقية، المجلد الأول، عدد1 أكتوبر* ، ص. ص 108-128 .
- منظمة العمل الدولية (2017) الدليل الفني لتدريب مفتشي السلامة والصحة المهنية (دليل المتدرب- المستوى التخصصي) - الطبعة الأولى -القاهرة.
- وزارة القوى العاملة - لقانون العمل المصري رقم 12 لسنة 2003 السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل.

<https://www.manpower.gov.eg/PDF/WorkLow/law2003.pdf>