Dr. Eng.
Nader Riad

أزمة حريق وثائقية تستحق الدراسة
لعلنا نعي الدرس

وسط عدد كبير من الأبحاث لفت نظري دراسة صادرة عن وحدة بحوث الأزمات والكوارث بكلية التجارة جامعة عين شمس للدكتور زكريا يحيى عفيفي حول إدارة أزمات الكوارث السياحية لحالة دراسية عن أزمة حريق فندق شيراتون هليوبوليس يعود تاريخها إلى مارس ١٩٩٨ عندما طرحت بالمؤتمر العربي الدولي الخامس لعلوم المواد والحريق .

هذه الأزمة التي احترق في رمادها نحو ٨٤٧ مليون جنيه وذلك بحساب تكلفة إعادة إنشاء الفندق بعد فترة التوقف " ٢٣٨ مليون جنيه " بالإضافة إلى قيمة فوات الكسب عن السنوات الثماني " ٨ × ٢٦ مليونا سنويا = ٢٠٨ ملايين جنيه " مضافا إليها قيمة فقدان النصيب من السوق نتيجة توقف النشاط عن هذه السنوات "٨ سنوات في ٥٥ مليون جنيه حجم الأعمال سنويا " حيث يكون المجموع نحو ٨٨٦ مليون جنيه يخصم منها ٣٩ مليون جنيه قيمة التعويض الذي دفعته شركة التأمين عن الخسائر والذي احتسب بنسبة ٥٢% من قيمة الخسائر الحقيقية ".

وهذه الأرقام تقديرية بحساب التكلفة الثابتة سنويا ، والتي كان من المقدر أن تتزايد بواقع ٥ % مما يعني أن الخسائر الفعلية التي ضاعت على الشركة تتجاوز ألف مليون جنيه بسبب سوء إدارة أزمة الحريق والقصور في التجهيزات والاستعداد والأداء ، ويقدر على مستوى المنتقص من الدخل القومي بما قيمته ٣٣٨٨ مليون جنيه .

وإذا انتقلنا إلى محتويات الدراسة التي جاءت في ثلاثة أجزاء نجد أنها تناولت في الجزء الأول تعريف الأزمات بشكل عام وكيفية إدارتها وقدمت توصيفاً للخصائص المشتركة للأزمات المختلفة خاصة في المجالين السياحي والصناعي ، وعرضت في الجزء الثاني نظم إدارة الأزمات السياحية والصناعية ونظم الإنذار المبكر لمحاولة السيطرة على الأزمات، ويأتي الجزء الثالث بالبحث والتحليل لحالة حريق الفندق ، إبتداءاً من تشخيص تطور الأزمة، مرورا بالمخاطر المرتبطة بالمنتجات والخدمات ، وإنتهاءاً بالدروس المستفادة من الأزمة .

تليفون : ٥٩١٠٠٥٠ / ٥٩١٨٠٤٣ (٠٢) فاكس : ٥٩١٣٧٦٢ (٠٢) ص.ب : ٢٠١٦ – ١١١١١ القاهرة

فبداية الأزمة اشتعلت النيران في سقف الخيمة الخاصة بالقرية النوبية بالفندق وامتدت النيران (التي استمرت ٦ ساعات حتي الثامنة صباحاً) للأدوار العليا ، وتصاعدت الأزمة حيث دمرت النيران طوابق الفندق الستة بالكامل وكل محتوياته وتأثرت جميع مباني الفندق بحيث لم يمكن إعادة تشغيل الفندق جزئياً بعد ذلك .

وأبرزت الدراسة الكلفة الاقتصادية والكلفة الاجتماعية من جراء الأزمة متمثله في حجم الخسائر التالية :

بشرية: وفاة ١٦ سائحا وإصابة ٥٥ آخرين.

مادية : تدمير الفندق بأكمله ، وأتت النيران علي طوابقه الستة وكل محتوياته .

عمالية: بروز مشكلة ٢٧٦ عاملا من عمال الفندق تم تشريدهم بسبب عدم التنسيق بين الشركة المالكة والشركة المديرة .

أما عن المخاطر المرتبطة بالمنتجات والخدمات فقد صنفتها الدراسة الي ثلاثة مخاطر طبقاً لنوعية تلك الخدمات :

أ- **مخاطر عاليه** : وتشمل كافة المصانع وخاصة الكيماوية والدوائية ، البنوك والمؤسسات المالية ، المنظمات التي تستخدم تكنولوجيا حساسة ، وسائل النقل الجوي والبري والبحري والأنفاق ، والفنادق والأبراج السكنية ، المحطات النووية ، المطارات والموانئ ، المرافق العامة .

ب- **مخاطر متوسطة** : وتشمل الجامعات والمستشفيات التي لا تهدف للربح والمتاحف ، متاجر التجزئة ، مؤسسات الاتصالات السلكية واللاسلكية ، صناعة المصاعد ، النوادي الصحية وحدائق الحيوان ، المطاعم ، مصانع العطور ، شركات السجائر .

جـ- **مخاطر منخفضة** : وتشمل شركات التأمين ، المؤسسات الخيرية ، هيئة الإذاعة والتليفزيون ، محلات الخدمات ، الصحف والمجلات ، محلات الصيانة ، دور الحضانة ، شركات الاستشارات والتدريب .

تليفون : ٥٩١٠٠٥٠ / ٥٩١٨٠٤٣ (٠٢) فاكس : ٥٩١٣٧٦٢ (٠٢) ص.ب : ٢٠١٦ – ١١١١١ القاهرة

أخيرا بقى أن نشير إلى ما أثبتته الدراسات الحديثة بما لا يدع مجالا للشك أن درء الخطر تزيد تكلفته كثيرا عن تكلفة تحقيق الفائدة . أى أن تكلفة رفع الضرر تفوق بمراحل شاسعة تكلفة منع حدوث الضرر، وهذا يقودنا إلى ما انتهت إليه الدراسة من الدروس المستفادة من الأزمة أهمها :-

أولاً : ضرورة الاهتمام بالبعد الأمنى بالفندق من حيث حتمية عمل تطوير أجهزة الإنذار المبكر وأجهزة الإطفاء اللازمة .

ثانياً : أهمية الأخذ باشتراطات الحريق في تصميم الأبنية طبقا لأكواد الحريق بالفنادق بما يكفل لها مقاومة الحريق .

ثالثاً : ضرورة توافر أجهزة الإطفاء اليدوية والتدريب عليها باعتبارها خط الدفاع الأول في مواجهة الحرائق التي دائما ما تبدأ صغيرة حيث أن الفشل في احتواء الحريق فور وقوعه يؤدي إلى كارثة .

رابعاً : ضرورة تخطيط وتصميم أماكن الترفيه بأسلوب أمني جيد نتفادى فيه الأخطاء السابقة في حالة القرية النوبية .

خامساً : أهمية الالتزام بتعليمات أجهزة الدفاع المدني في تخطيط نظام الوقاية من الأزمات .

سادساً : إعداد محفظة أزمات تحتوي على سيناريوهات متصورة لمواقف الطوارئ وكيفية التعامل مع كل حالة على حدة وهو النظام المتبع بالفنادق في دول العالم الأول .

سابعاً : إتباع إدارة الأمن والحريق بالفندق للرئاسة العليا للمؤسسة كالنظام المطبق في الصناعة :-

١ – استخدام الحاسب الآلى في دعم القرار بالشكل الذي يساعد على التنبؤ باحتمال وقوع أخطاء بشرية أو بيئية .

٢– اعتماد هذه الإدارة بشكل دوري على استشارات الخبراء والمختصين بأمن وسلامة الفنادق والبيئة المحيطة بها .

٣– دراسة حالات الكوارث والأزمات التي تتعرض لها الفنادق بصفة عامة، لتستفيد الإدارة العليا منها في تطوير أنظمتها الأمنية .

٤– اتضح عدم وجود نظام إطفاء تلقائي ، برغم وجود جهاز إنذار آلى بالفندق ، وهو الأمر الذي شكل وجها للقصور يثير التساؤلات .

٥– عدم وجود أقنعة واقية ضد الدخان والغازات الخانقة تؤمن عملية هروب الأفراد .

تليفون : ٥٩١٠٠٥٠ / ٥٩١٨٠٤٣ (٠٢) فاكس : ٥٩١٣٧٦٢ (٠٢) ص.ب : ٢٠١٦ – ١١١١١ القاهرة

٦- ثبت عدم خلو أبواب الهروب من العوائق ، حيث يتم إغلاق تلك الأبواب ليلا لأسباب أدعي بأنها أمنية .

٧- لم تكن المراتب والأغطية من النوع المقاوم للحريق .

٨ - ثبت أن كثير من الضحايا فقدوا حياتهم بفعل الغازات الخانقة والدخان التي تسربت إلى غرفهم من فتحات التكييف المركزي الذي لم يكن مزودا بوسائل غلق تلقائي للمسارات الهوائية .

ليت الدروس المستفادة تكون محل استيعاب على مستوى الفرد وعلى مستوى المنشأة وإداراتها وكذا على مستوى الدولة وأجهزتها المعنية ، ووسائل حماية المنشآت ومتابعة صلاحية عمل هذه الوسائل لأن حياة الأفراد وممتلكاتهم هي مصلحة قومية لا تحتمل أن تكون موضع مجازفة مرة أخرى .

تليفون : ٥٩١٠٠٥٠ / ٥٩١٨٠٤٣ (٠٢) فاكس : ٥٩١٣٧٦٢ (٠٢) ص.ب : ٢٠١٦ - ١١١١١ القاهرة