

صادر رقم: ع ح / ٤٤٦
التاريخ: ٢٠٢٣/٨/٢٨

منشور لجميع الفنادق
رقم (٧٥) لعام ٢٠٢٣

السيد / مدير عام الفندق

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع: توعية العاملين بالفنادق بثقافة التعامل مع النزلاء ومكافحة التحرش.

في إطار العمل على زيادة وعي العاملين بالقطاع السياحي والحفاظ على سمعة مصر السياحية.

أتشرف أن أرفق لسيادتكم الخطاب الوارد للغرفة من وزارة السياحة والآثار، بشأن ضرورة إلتزام الفنادق بتنظيم دورات تدريبية لتوعية العاملين بثقافة التعامل مع النزلاء، والتأكيد على أهمية القضاء على الممارسات الخاطئة من بعض العاملين كالتحرش بالنزلاء مع تغليظ العقوبات لمن يقوم بتلك الأفعال.

علماً بأن موضوع التحرش بالنزلاء هو موضوع ثابت يدخل ضمن جميع المواد التدريبية التي تقدمها الغرفة من خلال مدربيها المتواجدين بكافة المحافظات السياحية للقيام بعملية التدريب، ومرفق لسيادتكم تلك المادة التدريبية للإسترشاد بها.

وتفضلوا سيادتكم بقبول وافر التحية والاحترام،،،

علاء عاقل
رئيس لجنة تسير أعمال
غرفة المنشآت الفندقية

مرفقات: عدد ٥ صفحات



شعبة المنشآت الفندقية
٢٧ أغسطس ٢٠٢٢
وارد ١٨٢٢

السيد الأستاذ/ علاء عاقل

رئيس لجنة تسيير أعمال غرفة المنشآت الفندقية

تحية طيبة وبعد،

في إطار التعاون الوثيق والمثمر بين الإدارة المركزية للمنشآت الفندقية والمحال والأنشطة السياحية وبين الغرفة رئاسة سيادتكم، وفي سبيل الارتقاء بالخدمات الفندقية والسياحية المقدمة بالمنشآت الفندقية.

وفي إطار أهمية متابعة جودة الخدمات السياحية المقدمة، ورفع مستوى وكفاءة أداء العاملين بالمنشآت الفندقية، وهو ما يستوجب العمل على تلافى كافة السلبيات الناتجة عن الممارسات التي قد تقع من بعض العاملين كالتحرش بالنزلاء.

وفي هذا الصدد رأينا الكتابة لسيادتكم للتفضل بالإحاطة واتخاذ ما يلزم نحو تعميم منشور على كافة المنشآت الفندقية بكافة المقاصد السياحية يتضمن التزام الفنادق بتنظيم دورات تدريبية مخصصة اللازمة في مجال زيادة توعية العاملين بتلك المنشآت بثقافة

التعامل مع السائح وأهمية القضاء على الممارسات الخاطئة من بعض العاملين كالتحرش بالنزلاء سواء المصريين أو الأجانب بكافة صورته وأشكاله، وباعتبار ذلك جريمة سياحية وجنائية يعاقب عليها قانون العقوبات، وضرورة تغليظ الجزاءات والعقوبات الإدارية

داخل المنشآت الفندقية تجاه العامل الذي يثبت ارتكابه مثل تلك الجريمة، مع ضرورة إبلاغ الوزارة بأي واقعة تحدث في هذا الشأن، وباسم العامل وبياناته لوضعه على القائمة السوداء بقاعدة بيانات العاملين بالمنشآت الفندقية والسياحية، وذلك حفاظاً على سمعة

البلاد السياحية، وحال المخالفة سيتم اتخاذ كافة الإجراءات القانونية واجبة الاتباع في هذا الشأن، في ضوء أحكام القانون رقم (٨) لسنة ٢٠٢٢ الصادر في شأن المنشآت الفندقية والسياحية.

وإذ نشكر لسيادتكم حسن تعاونكم معنا

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،

محمد
علاء

محمد عامر

رئيس الإدارة المركزية

للمنشآت الفندقية والمحال والأنشطة السياحية

التعرض الجنسي



تعريف التحرش الجنسي:

هو سلوك أو تصرف يقوم به الشخص تجاه شخص آخر سواء كان رجلاً أو امرأة وهذا السلوك أو التصرف هو أسلوب هجومي غير مرغوب فيه وله أشكال عديدة منها:

١- الاتصال الشفهي

وهو عبارة عن إبداء الرأي أو اللقاء ملاحظات عن ملابس الشخص أو شكل جسده أو إلقاء نكات ذات طابع أو إيحاءات جنسية أو أسئلة عن حياة الشخص الإجتماعية أو الشخصية.

٢- الاتصال الغير شفهي (البصري)

وهو عبارة عن عرض صور إيحاءية جنسية تؤدي إلى الإحراج وكذلك بعض التلميحات أو إطالة النظرات أو إعاقة شخص آخر من الحركة، استخدام تعبيرات الوجه مثل غمزات العين أو التقبيل في الهواء.



٣-الاتصال الجسدي

سواء كان مقصودًا أو غير مقصودًا ويتضمن اللمس والإحتكاك عامةً كتدليك رقبة شخص أو لمس الملابس أو الشعر أو معانقة الجسد ، التقبيل أو جذب شخص آخر من ملابسه.



كيف نستطيع التفرقة بين التحرش الجنسي والسلوك الطبيعي

إسأل نفسك:

- هل أمانع أن يكتب شخص ما تقرير عن أفعالي؟
- هل أمانع أن يتلقى أحد من أقبائى المعاملة بهذه الطريقة؟
- هل أمانع أن يبلغ شخص ما أحد من أقبائى تقرير عن أفعالى أو أقوالى؟

لماذا يقوم البعض بالتحرشات الجنسية؟

- لمجرد معرفتهم أن هذا السلوك يضايق/ يغضب الغير.
- يعتبره البعض نوع من أنواع الدفاع عن النفس.
- البعض يعتبره نوع من أنواع الإتصال و التأقلم مع المجموعات الأخرى.
- نوع من أنواع التنفيس أو الترويح عن النفس.

بعض المعتقدات الخاطئة

- ان معاملة الجميع بلطف هى سمة الحضارات الغربية فان عاملتك احدى النزيلات بلطف فليس معنى هذا انها معجبة بك او تريد التؤدد اليك او اقامة علاقة خاصة معك

• بعض النزلاء من الاجانب يؤمنون بالحرية الشخصية فى طريقة الملبس بمعنى اخر عند مشاهدتك بعض النزلاء لا يرتدون كامل ملابسهم او بعض منها سواء على حمام السباحة او داخل الغرف فليس هذا معناه دعوة او اشارة او تصريح لك بمضايقتهم او التحرش الجنىسى بهم

• حلم التزوج باجنبيه و الحصول على الجنىسيه والسفر الي الخارج والعمل هناك والاحلام الوردية بالعودة بثروة من الاموال هو حلم نشاهده في افلامنا المينمائية فقط.

• حتي في الحضارات الغربية فأن العلاقات الحميمة لها حدود و ليس كما يظن البعض ان شعوب الحضارات الاخرى او الجنىسيات الاخرى لديهم الاستعداد لممارسة الجنس مع اي شخص.

• ما نراه حاليا في افلامنا العربية من تصرفات يتضمن ما يمكن ان يندرج تحت مسمى تحرش جنسى فعلينا اجتنابه.

أضرار وعواقب التحرش الجنىسى

- دعاية سيئة للفندق
- التحرش الجنىسى يكلف الفندق أموا لا طائله.
- إنخفاض مستوى الإنتاج والكفاءة فى العمل.
- بالتأكد سينتج عنه فقدان الشخص القائم بالتحرش لوظيفته.
- عدم إستطاعة الشخص القائم بالتحرش بالحصول على وظيفة أخرى حيث إنه فى حالة الإستعلام عنه لن تقوم الإدارة بتزكيته لاي فندق اخر.
- بل على العكس ستقوم بإبلاغ جميع الفنادق بسلوكه وتتصح بعدم توظيفه.
- ماذا لو علم اهلك او بيتك بهذا السلوك المشين؟

إحترام مكان العمل

- دائما إظهر الإحترام لشعور الآخرين ولزملائك في العمل.
- فكر دائما قبل أن تتكلم وانتقى الألفاظ المستخدمة.
- تجنب دائما أن تقوم بالتعليق على ملابس أو جسم أى شخص.

- تجنب دائماً أن تقوم بإلقاء نكت جنسية أو تتطوى على تلميحات جنسية.
- دائماً حاول أن تُقيم المواقف من وجهة نظر الآخرين وليس من وجهة نظرك أنت فقط.
- لا تفترض دائماً أن الجميع يتشاركون معك في نفس طريقة التفكير والأسلوب الحياتي.
- كن على ثقة في مديرك في حال احتجت المساعدة

ماذا يجب أن تفعل (النصائح الذهبية)؟

- دائماً تذكر إنك تتعامل مع ثقافات مختلفة في مكان واحد مما يتطلب منك الحذر.
- تأكد من إتخاذ المسافة المناسبة بينك وبين من أمامك.
- تجنب دائماً الملامسة والإحتكاك وما يشابههم.
- الإيماءات العدائية دائماً ما تخل من البيئة المضيافة التي تتميز بها الفنادق.