

بسم الله الرحمن الرحيم

جمهورية السودان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة شندي
كلية الدراسات العليا

أثر تطبيق نظام الحاسب في جودة خدمات الأغذية والمشروبات
بالفنادق
دراسة حالة فندق (كورال الخرطوم)

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الفنادق

إشراف الدكتور:
هاشم عوض فضل السيد

اعداد الطالب:
خالد ابراهيم محمد ابوالحسنين

ديسمبر 2016 م

الآية

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى :

(إن الله يحب التوابين ويحب المتطهرين) صدق الله العظيم

سورة البقرة الآية (222)

(وثيابك فطهر) صدق الله العظيم

سورة المدثر الآية (4)

قال الرسول (صلى الله عليه وسلم) : " الظهور شطر الإيمان " رواه مسلم

قال الرسول (صلى الله عليه وسلم) " قطو الإباء وأوكنوا السقاء , فإن في السنة ليلة ينزل فيها وباء , لا يمر بإباء ليس عليه قطاء , ولا سقاء ليس عليه وكاء إلا نزل فيه من ذلك الوباء . " رواه مسلم

الإهداء

إلى العين الساهرة....

إلى نبع الحنان الذي لا ينضب ...

إلى من أضناها التعب لننعم بالراحة والأمان....

إلى من تنحني أمام عظمتها الهامات وفي وصفها تخجل وترتجف الكلمات

أمي الحبيبة أطل الله بقاءها

إلى الغالي الذي وهب حياته وصحته في سبيل أسرته لتحيا دائماً حياة كريمة

إلى من شجعني علي هذا العمل ومنحني الغالي والنفيس ...

والذي حفظه الله

إلى من تقاسمت معهم هموم الدنيا وأفراحها....

إلى من عشت معهم صدق المحبة والعطا..

إلى نور المحبة في حياتي....

أخوتي الأجلاء

إلى من تكبدت معي المشاق

زوجتي الغالية

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع

الشكر و التقدير

الحمد لله، والصلاة والسلام على أفضل النبيين محمد الصادق الأمين عليه صلوات ربي وأفضل التسليم، أما بعد....

إقراراً بالفضل لذويه ونزولاً عند قول النبي صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، فإن الواجب يدفعني الي أن أخص بالشكر بعد الله تعالى نبع المعرفة أستاذي المشرف علي الرسالة الدكتور : هاشم عوض فضل السيد الذي تفضل علي بأن أعطاني الكثير ولم يبخل علي جهداً، في تقديم العون المعرفي والمعنوي، فكان نعم الأستاذ ونعم المشرف فجزاه الله عني كل خير وبارك الله له في علمه وعمره، والشكر موصول كذلك إلى الدكتورة صافية عبدالله الزين و الدكتورة حرم ابوالقاسم مدير علي تفضلهم بالموافقة علي مناقشة هذه الرسالة،،

كما وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان للإخوة في إدارة فندق " كورال الخرطوم " وإدارة مصنع كابو للألبان ومصنع القوصي في مساعدتهم لي في إتمام هذه الرسالة .

وأخيراً، أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لكل من ساهم وساعد علي إنجاح وإتمام هذه الدراسة ...

الباحث

مستخلص الدراسة

تتناول الدراسة (أثر تطبيق نظام الهاسب في جودة خدمة الأغذية والمشروبات) المقدمة في المؤسسات التي تعمل في مجال صناعة الإغذية والمشروبات من فنادق ومطاعم، إن الطعام والشراب يتعرض الي كثير من المخاطر التي تهدد سلامته سواءً كانت بيولوجية او غيرها مما يعرض حياة العملاء للخطر. وقد كانت مشكلة الدراسة في إعداد الأطعمة والمشروبات وتقديمها وتخزينها بطريقة تتعرض لكثير من هذه المخاطر أثناء تلك العمليات,حيث تتبع أهمية الدراسة في أن قطاع الأغذية والمشروبات يساهم بشكل كبير في إيرادات الفندق, كما هدفت الدراسة لتحقيق الاهداف التالية: التوصل الي غذاء آمن صحياً من خلال تطبيق نظام الهاسب للحصول علي رفع وتحسين جودة الخدمة المقدمة و تحقيق إرضاء كامل للعملاء , وقد كانت فرضيات الدراسة في أن تطبيق نظام الهاسب بقواعده يؤدي الي تحسين جودة الخدمة الفندقية تم تطبيق الدراسة في فندق كورال الخرطوم الفترة 2010 - 2014م اما منهجية الدراسة فان الباحث استعان بالمنهج الوصفي والتحليلي وتم تحليل عينة البحث عن طريق استخدام (الإستقصاء) وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية ثبات جميع الفرضيات بإيجابية تطبيق نظام الهاسب وكانت توصيات الدراسة بمناشدة المسؤولين بجعل نظام الهاسب إلزامياً علي جميع مؤسسات صناعة الضيافة .

Abstract

This study has demonstrated the importance of implication of **HACCP** (hazards analysis & critical control points) system , as applicable of an ideal methodical employment system in hotels establishments. **The significance** of this study; (a) promotion of service quality performance for competitive reasons, (b) obtain high revenues (c)perform guest satisfaction .**Case study** was conducted in(coral khartoum) & covered five star hotels, during period 2010 – 2015 .**Hypotheses** of study were : (A) the application of HACCP system in food & beverage department in hotel , (b) application of HACCP system creating confidence to guests.the study was adopted analyzing & descriptive methodology , study **samples** collected from different levels manager ,supervisors & employees ,& **data collection used** :documentary review ,interview, observation & questionnaire, SPSS (statistics packages of social studies . **Results** of study were revealed the following : (a) most of fields studies hotels monitoring HACCP system (b) application of system enhance food & beverage quality (c) implementation of HACCP system preventing employees & guest from sickness & other potential risk (d) application of HACCP system creating good guest confidence & satisfaction due to safety food & beverage delivery in hotels

establishments . study **recommended:** (a)manager have to consider safty & hygienic appearance of physical enviroment & employees (b)carry out of training to imployees is essential to improve skills & knowledge related to hygienic issues in the hotels (c) managers have to be close to monitoring application of HACCP system from employees side always , to avoid fault implementation in the organization (d) application of system have to be compulsory applied in hotels in sudan as other countries do (e) foreign experience in the field is necessary to promote latest skills & knowledge . All managers,Employees & guests are involved in above mentioned points are regarded .

الفهرس

الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	مستخلص الدراسة
هـ	Abstract
ز	فهرس المحتويات
ك	فهرس الجداول
م	فهرس الأشكال
الفصل الأول : منهجية الدراسة	
1	1-1 المقدمة
2	2-1 مشكلة الدراسة
2	3-2 أهمية الدراسة
2	4-1 اهداف الدراسة
3	5-1 فرضيات الدراسة
3	6-1 منهجية الدراسة
3	7-1 هيكل الدراسة
4	8-1 حدود الدراسة
4	9-1 مصادر المعلومات

5	10-1 الدراسات السابقة
13	11-1 مصطلحات الدراسة
17	12-1 المشكلات
الفصل الثاني : الإطار العام للدراسة	
صناعة الفنادق	
	1-2 تاريخ ونشأة الفنادق
18	1-1-2 مفهوم الفندق
19	2-1-2 تاريخ صناعة الفنادق
23	3-1-2 نشأة الفنادق في السودان
	2-2 أنواع الفنادق
27	1-2-2 تصنيف الفنادق من حيث الملكية
28	2-2-2 تصنيف الفنادق من حيث الدرجات
29	3-2-2 تصنيف الفنادق من حيث الموقع
	3-2 أقسام الفندق
31	1-3-2 الأقسام المساعدة
37	2-3-2 قسم الأغذية والمشروبات
42	3-3-2 قسم قطاع الغرف
الفصل الثالث	
تقييم جودة الخدمة وطرق تحسينها	
	1-3 مفهوم الخدمة
47	1-1-3 تعريف الخدمة

49	2-1-3 خصائص الخدمة
51	3-1-3 أصناف الخدمة
	2-3 جودة تقديم الخدمة
52	1-2-3 مفهوم جودة الخدمة
54	2-2-3 أهمية جودة الخدمة
55	3-3-3 المقومات الأساسية لثقافة الجودة
الفصل الرابع نظام الهاسب Hazard Analysis & Critical Control Points (HACCP)	
58	1-4 تمهيد
58	2-4 مدخل الي نظام الهاسب
59	1-2-4 مفهوم الهاسب : (HACCP)
60	2-2-4 النشأة والمرجعية التاريخية للهاسب
64	3-2-4 مزايا وفوائد تطبيق نظام الهاسب
66	4-2-4 قواعد نظام الهاسب
	3-4 تطبيق لنظام الهاسب علي قسم الأغذية والمشروبات
78	1-3-4 مراحل تطبيق نظام الهاسب
79	2-3-4 خطوات تطبيق إجراءات الهاسب
81	3-3-4 شجرة القرارات
	4-4 تطبيق نظام الهاسب علي قطاع الأغذية

	والمشروبات
83	1-4-4 مراحل نظام الهاسب عبر خطوات العملية التشغيلية
87	2-4-4 تطبيق الحدود الحرجة في العملية التشغيلية في المطابخ والمطاعم
83	3-4-4 إرشادات عامة للطاهي والمضيف للتوافق مع نظام الهاسب المطبق في المنشأة
الفصل الخامس	
الدراسة الميدانية	
96	1-5 الدراسة الميدانية (تمهيد)
99	2-5 تحليل الإستبيان
120	النتائج والتوصيات
123	الخاتمة
125	قائمة المراجع
129	المقابلات الشخصية
130	الزيارات الميدانية
132	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	إسم الجدول	رقم الجدول
49	تصنيف درجة الملموسية	1
70	المخاطر الطبيعية	2
71	المخاطر البيولوجية والكيميائية والفيزيائية	3
100	متغير الجنس	4
100	متغير العمر	5
101	متغير الحالة الإجتماعية	6
101	متغير المستوى التعليمي	7
102	متغير الدرجة الوظيفية	8
102	عدد الدورات التدريبية	9
103	تمتلك إدارة الفندق المعرفة التامة بنظام الهاسب"	10
104	مقترح دورات تدريبية علي نظام الهاسب بالفندق	11
104	في الفندق الكفاءة البشرية والمادية المؤهلة لتطبيق نظام الهاسب	12
105	تطبيق نظام الهاسب يؤدي إلى تحسين جودة الأغذية المقدمة بالفندق	13
106	تطبيق نظام الهاسب يؤدي إلى زيادة نسبة الإستهلاك في الأغذية المقدمة بالفندق"	14
107	يعزز تطبيق نظام الهاسب على التتابق مع معايير (الأيزو)	15
107	الإهتمام بسلامة الغذاء يؤثر على زيادة ثقة المستهلكين	16
108	عدم تطبيق نظام الهاسب قد يؤدي على حدوث أمراض	17

	ناتجة عن التلوث الغذائي	
109	يؤدي التطبيق الجزئي لنظام الهاسب إلى حدوث مخاطر في الغذاء	18
109	توجد رقابة دورية بالفندق على قسم الأغذية والمشروبات	19
110	تساهم الرقابة من قبل الإدارة في الإلتزام بتنفيذ نظام الهاسب	20
111	الرقابة على المخازن الموجودة بشكل منتظم من قبل الإدارة	21
111	كبير الطهارة له دور كبير في الرقابة على خروج الأغذية بصورة آمنة	22
112	يوجد بالفندق موظف أو فريق مختص بسلامة الغذاء	23
113	أوزان العبارات	24
113	المتوسط المرجح	25
115	المتوسطات والانحرافات المعيارية والإتجاهات لعبارات المحور الأول	26
116	المتوسطات والانحرافات المعيارية والإتجاهات لعبارات المحور الثاني	27
117	المتوسطات والانحرافات المعيارية والإتجاهات لعبارات المحور الثالث	28

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	إسم الجدول	رقم الشكل
31	هيكل تنظيمي لقسم المحاسبة	1
32	هيكل تنظيمي لقسم الموارد البشرية	2
33	هيكل تنظيمي لقسم المشتريات	3
35	هيكل تنظيمي لقسم الصيانة	4
49	والبضائع والخدمات	5
53	نظرة المستهلك للجودة الفنية والوظيفية مطبقة على مهنة المطاعم	6
63	مبادئ نظام الأيزو	7
67	نموذج تحليل الأخطار وتحديد نقاط التحكم الحرجة	8
72	تحليل الأخطار وتحديد نقاط التحكم الحرجة - لمرحلة البسترة في مصنع عصائر طبيعية	9
75	سجلات الإجراءات التصحيحية	10
78	مكونات نظام الهاسب	11
79	هيكل تنظيمي لفريق الهاسب بفندق خمسة نجوم	12
82	شجرة قرارات	13
85	الممارسات التصنيعية الجيدة في خطوات العملية الإنتاجية تبعد الأخطار الميكروبيولوجية	14
86	نموذج يوضح تسلسل العمليات في محل إعداد وجبات	15
92	سجلات الإجراءات التصحيحية	16
95	منطقة الخطر لدرجات الحرارة	17
100	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس	18

الفصل الأول

منهجية الدراسة

الفصل الاول

منهجية الدراسة

1-1 المقدمة:

يحتل موضوع سلامة الغذاء جزءاً كبيراً من إهتمام الناس نتيجةً لزيادة الوعي الغذائي , وبعد التقدم العلمي الكبير الذي شهده القرن الحالي خاصة في مجال الإلمام بصحة الإنسان , ومعرفة الكثير من الأمراض التي تصيبه نتيجة تناول الأطعمة الفاسدة . وقد زاد الإهتمام الشعبي في الأونة الأخيرة بموضوع سلامة الغذاء خاصة بعد تناول الأجهزة الإعلامية بعض الأوبئة والأمراض، التي أثرت حول مرض أنفلونزا الطيور , ومرض جنون البقر , والحمي الصفراء , والتلوث بميكروب الليستريا , وميكروبات القولون السامة , والأغذية المعدلة وراثياً وغيرها الكثير وكثرت التساؤلات عن هذه المخاطر وكيفية تجنبها مما جعل الناس في جميع أنحاء العالم وعلي كل المستويات يهتمون بموضوع سلامة الغذاء .

ومما لا شك فيه أن سلامة الغذاء يعتبر هاجس المختصين, والمعنيين , ومن أجل الوصول الي أعلى درجات الأمان والسلامة فيما يتعلق بالأغذية سواءاً كانت مصنعة , أو التي تعد وتقدم مباشرة للزبون , تبذل جهود كبيرة , وتنفق أموال طائلة كما يعكف الباحثون والمختصون علي إجراء الدراسات والأبحاث لتطوير آليات وطرق إعداد وتصنيع الأغذية بطرق سليمة وصحية .

وتبعاً لهذه التطورات في مجال الأغذية والمشروبات كان لابد من إيجاد نظام متكامل يضمن سلامة الطعام من المواد الخام الي ان يقدم للمستهلكين والرواد وبالفعل نتيجة التقدم العلمي السريع في مجال تقنية تصنيع وحفظ الأغذية عالمياً , وماتبع ذلك في نظم مراقبة وسلامة جودة الأغذية ظهرت نظريات نظم حديثة تختص بضمان سلامة الأغذية من خلال نظام متكامل إبتداءً من المواد الخام الداخلة في عملية الإعداد الي وصول المنتج النهائي للزبون وهذا النظام يشتمل علي أساليب علمية حديثة لمراقبة سلامة وجودة الأغذية وهو مايعرف بنظام تحليل المخاطر وتحديد نقاط التحكم الحرجة (الهاسب) وهو يعد أحدث

وأفضل ما توصل اليه الباحثون, سيهتم هذا البحث بالتعرف علي هذا النظام ومدى أهمية تطبيقه علي مؤسسات صناعة الضيافة علي رفع الكفاءة والجودة لتحقيق الرضا الكامل لنزلاء ورواد الفنادق والمطاعم السياحية كما يقوم بدراسة حالة لفنادق الدرجة الممتازة التي عملت علي تطبيق نظام الهاسب HACCP.

1-2 مشكلة الدراسة:

نسبة لحساسية العمل في مجال الأغذية والمشروبات داخل هذا القطاع والذي يهتم بإنتاج الطعام والشراب وأساليب تقديم الخدمة للضيوف بإختلاف هويتهم, وثقافتهم, الأمر الذي قد يؤدي الي تعرضها الي مخاطر بيولوجية , مثل مختلف أنواع التسمم عند إعداد الطعام أو تخزينه او خدمته مما يعرض صحة وسلامة النزلاء والعاملين للخطر وكذلك يؤثر علي سمعة المؤسسة الفندقية, رواد هذه الأماكن يدفعون مقابل ما يستهلكون, وبالتالي يتوقعون تلقي خدمة غذائية جيدة صحية ونظيفة, ولكن من الملاحظ ان بعض إدارات الفنادق لاتهتم بهذه الناحية , وهذه الدراسة تتناول تطبيق نظام الهاسب , وعكس تأثيره علي جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة داخل الفنادق فكانت مشكلة التثقيف بهذا الأمر محل إهتمام هذه الدراسة والتي تعني بتطبيق نظام متكامل يهتم بسلامة الغذاء ورقابته.

1-3 أهمية الدراسة:

- 1- ضمان سلامة الغذاء لتحقيق رغبات المستهلك والمحافظة علي صحته .
- 2- المحافظة علي ثقة المستهلكين وتقليل شكاوهم من الغذاء .
- 3- جعل متدولي الغذاء أكثر تفهماً لوسائل سلامة الغذاء وبالتالي ضمان فاعليتهم في إنتاج غذاء آمن .

1-4 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الي تحقيق الآتي:

- 1- تقديم اطار (نموذج) نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بنظام الهاسب بغرض تقييم خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة.

2- التأكيد علي أهمية جودة الخدمة المقدمة كميزة تنافسية تستغلها الفنادق في ظل الإنفتاح علي السوق العالمي.

3- بث الوعي لدي إدارات الفنادق والعاملين بأهمية تطبيق نظام الهاسب في المؤسسات الفندقية وتدريبهم علي نظام الهاسب .

4- تحليل صفة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء .

5- التوصل الي بعض النتائج والإقتراحات التي من الممكن أن تساهم في رفع كفاءة قطاع الأغذية والمشروبات بالفنادق.

1-5 فرضيات الدراسة:

1- تطبيق نظام الهاسب بقواعده ومبادئه العامة علي قطاع الاغذية والمشروبات يقود الي تحقيق جودة وكفاءة الخدمة المقدمة .

2- يؤثر تطبيق نظام الهاسب علي زيادة ثقة المستهلكين في تناول الأطعمة والمشروبات داخل الفندق .

3- نجاح الهاسب يعتمد في التطبيق علي الرقابة الفعالة من قبل إدارة الفندق

1-6 مناهج الدراسة :

تعتمد الدراسة على إتباع المنهج الوصفي والتحليلي والتاريخي والإحصائي في البحث .

1-7 هيكلية الدراسة :

تم تقسيم موضوعات الدراسة إلى خمسة فصول على النحو التالي:

الفصل الأول (منهجية الدراسة) يحتوي على المقدمة، مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة وأهدافها، فرضيات الدراسة، مناهج الدراسة، هيكلية الدراسة، وسائل جمع المعلومات، إضافة إلى الدراسات السابقة.

الفصل الثاني (الاطار النظري للدراسة) علي مفهوم صناعة الفنادق .

يتناول الفصل الثالث تقييم جودة الخدمة وطرق تحسينه .

الفصل الرابع مدخل الي نظام الهاسب وتاريخه وكيفية تطبيقه علي قطاع الأغذية والمشروبات .

الفصل الخامس فيحتوي على الدراسة الميدانية والمقابلات الشخصية والاستبيان لفندق كورال الخرطوم والإستنتاجات والتوصيات والمقترحات وحل المشاكل التي تعترضها والخاتمة، مع إستعراض لأهم المراجع العربية والأجنبية التي تمت الاستعانة بها والملاحق.

1-8 حدود الدراسة :

*** الحدود المكانية**

إنحصر تطبيق الدراسة علي ولاية الخرطوم نسبة، لوجود عدد كبير من فنادق الخمس نجوم ، بالتركيز علي فندق (كورال -الخرطوم) والمؤسسات العاملة في صناعة الأغذية، وكذلك الجامعات والكليات الفندقية، والمكتبات العامة .

*** الحدود الزمانية**

من 2014 الي 2016 .

*** الحدود البشرية :**

مجموعة من العاملين الذين يعملون في مؤسسات صناعة الأغذية والمشروبات .

1-9 - مصادرجمع المعلومات:

وتصنف المصادر علي اساس انها : 1- مصادر اولية او 2- ثانوية . والمصادر الاولية أكثر قيمة من الثانوية وهي تلك الوثائق والمخطوطات والمذكرات التي لم يتم تناولها او إستخدام بياننها في شكل بحث . ومن هنا فان الكتب والدوريات تعتبر مصادر ثانوية . وغني عن القول ان البيانات التي يحصل عليها الباحث عن طريق توجيه الأسئلة أو الملاحظة هي من جنس المعلومات الأولية والتي تسبغ علي البحث صفة الاصاله . (الزين، 2009) يعتمد هذا البحث في مصادره علي البيانات الاولية والثانوية والمصادر الميدانية متمثلة في المقابلات والاستقصاءات .

1- 10 الدراسات السابقة :

- علي الرغم من أهمية وضرورة تطبيق نظام الهاسب علي المؤسسات الفندقية لضمان سلامة الغذاء إلا أنه تقل البحوث الأكاديمية التي تناولت مثل هذه الدراسة بهذا الشكل ليكون عوناً للباحث في جمع البيانات , غير ان هناك مما كتب حول نظام الهاسب ,,
- هنالك دراسة لإيمان يوسف (2003), لإمكانية تطبيق نظام تحليل المخاطر في الحظائر وتلوث لحوم الأبقار داخل المسلخ .
- كما توجد دراسة تناولها أيمن عمر بشير(2007) , حول تطبيق نظام تحليل المخاطر ومراقبة النقاط الحرجة في مصانع لحوم الأبقار السودانية .
- أما فدوي أحمد داو(2013) , تحدثت عن معايير ضبط جودة الأغذية والمشروبات في الفنادق السودانية بالتطبيق علي فندق كورال (2009- 2013) .
- كما يوجد بحث تكميلي لنيل درجة الباكلاريوس مقدم من الطالبة سارة معتمم شمبول(2014) , بعنوان أثر تطبيق نظام الهاسب علي جودة الأغذية الفندقية في السودان.

* الدراسة الأولى:

في دراسة تناولها أيمن عمر بشير(2007), تمت محاولة تقييم مدى تطبيق نظام تحليل المخاطر ومراقبة النقاط الحرجة (الهاسب) في مصانع تصنيع لحوم الأبقار السودانية , تم مسح وجمع البيانات من ستة مصانع منتشرة بولاية الخرطوم حول متطلبات الهاسب مستخدمين ذلك في قائمة مراجع الهاسب الموصي بها .

وجدت الدراسة وخارج نظام الهاسب أن كل المصانع التي تم مسحها تتبنى في سياسة الشركة سلامة المنتج مع توثيق الجودة وإدارة السلامة وتخطب صحة المنتج في قبول المواد الخام المستخدمة في التصنيع , وكذلك تتبنى سياسة المعرفة والتفاهم على مستويات المؤسسة. كل ذلك خارج نظام الهاسب.وبالنظر للمتطلبات الخاصة بعوامل نظام الهاسب فقد

إنعدمت فى جميع مصانع اللحوم التى تم مسحها عملية توثيق المخاطر التى قد يتعرض لها المنتج اعتباراً من مراحل المادة اعتباراً من المواد الخام وحتى عملية التوزيع، وكما لا يوجد مخطط إنسيابى يصف العملية الإنتاجية ،ولا يوجد مايعرف بمراجعة صلاحية صحائف هندسة التصنيع ولم يتم إجراء اى عملية تقييم أى من مواضيع عملية الانتاج .

يبدو ان الإحراج من ذلك عدم وجود اى اهتمام من كل المصانع التى تم مسحها حول الإجراءات الوقائية او التصحيحية الواجب تبنيها لإزالة اوتقليل المخاطر للمستوى المقبول،وكذلك لا تملك المصانع مايعرف بمفهوم شجرة إتخاذ القرار او إنفاذ تحليل وادارة المخاطر او تأسيس مواصفات متعلقة بالحدود لكل خطوة من خطوات الانتاج ، بجانب للغياب الكلى لعملية التوثيق المرتبطة بأى من عوامل الهاسب وقد إنعكس هذا الأسلوب الضعيف لمراقبة سلامة الأغذية لمصانع اللحوم فى المستوى العالى من العد الميكروبي الكلى فى منتجات لحوم الابقار ($3.7 \times 10 - 7.0 \times 10$ CFU/G)

بجانب الميكروبات من فصيلة بكتريا القولون (120MPN/G) والميكروبات الصحية ($3.9 \times 10 - 8.0 \times 10$ CFU/G) وبعض السالمونيلا ببعض منتجات النقانق (السجق) مايستحق ذكره فى نهاية الدراسة هو الجهد المبذول بواسطة (50%) من تلك المصانع فى متطلبات وصف المنتج وخط مراقبة التصنيع الخاصة بالمعايير التشريعية للمواصفة مع عملية توثيقها واهتمام المنشأة بتأكيد سلامة الجودة للمنتجات النهائية .

نلاحظ أن ثلث تلك المصانع لديهم إهتمام بمتطلبات العمالة وغرف تبديل الملابس بجانب معايير المعدات وتطبيق بعض الإجراءات الوقائية على الأقل للمخاطر التى تم إكتشافها او تحديدها (بشير , 2007) .

* الدراسة الثانية : في دراسة تناولتها إيمان يوسف (2003) حول نظام الهاسب. أجريت هذه الدراسة لمعرفة وتقصى إمكانية تطبيق نظام تحليل المخاطر و نقاط التحكم الحرجة فى الحظائر وتلوث لحوم الأبقار داخل المسلخ أثناء عملية الإنتاج ، فى مسلخ الكدرو بولاية الخرطوم.

تم تحديد 6 نقاط حرجة الأولى كانت لأبقار داخل الحظائر. والخمس الأخريات كانت للحوم الأبقار فى خط الانتاج، ثم جمع (216) عينة من هذه النقاط الست وتم فحصها وتحليلها معملياً.

أجريت إستبانة لدراسة المعرفة والموقف والممارسات للعاملين فى إنتاج اللحوم فى مسلخ الكدرو.

تم ضبط العديد من الممارسات غير الصحيحة والتي لا تتماشى مع معايير صحة وسلامة الأغذية ، الشئ الذى ربما يقود لتلوث أجسام الزبيح والى مخاطر صحية للعاملين.

تم تصميم وملء إستمارات خاصة بملاحظات أثناء عمليات انتاج اللحوم، وقد أوضحت هذه الملاحظات أهمية تطبيق نظام تحليل المخاطر لنقاط التحكم الحرجة بهدف تحقيق ممارسات صحية لإنتاج اللحوم فى السودان ، بناءً على تلك النتائج وجد ان نظام تحليل المخاطر لنقاط التحكم الحرجة يوفر طريقاً علمياً للوصول الى أعلى مقدار من صحة وسلامة اللحوم خلال عملية إنتاج اللحوم الطازجة. (إيمان , 2003)

*الدراسة الثالثة : في دراسة تناولتها فدوي داو (2013) أكدت.

إن مفهوم ضبط الجودة استناداً على مواصفات محددة له جزور تاريخية في معظم مجالات الصناعة والخدمات والزراعة لذا ان كل المؤسسات التي أنشأها الإنسان عبر التاريخ كانت تعمل في صورة مصانع او شركات ومؤسسات لتقديم خدمات او منتجات فحينها لابد ان تكون صالحة للإستهلاك .

تكمن مشكلة البحث في عدة أسباب منها عدم وجود نظام متبع لضبط جودة المواد الأولية في أماكن تواجدها وقلة الوعي الثقافي والإدراكي عن فوائد ضبط الجودة للمنتجات وعدم الإعتماد بتطبيق المواصفات القياسية علماً بانها تمثل حجر الأساس لنظام الجودة .
تتمثل أهمية البحث في إظهار أهمية ضبط الجودة في الأتي: أهمها حماية المستهلك من الأعدية غير المأمونة ووضع حل لمشكلات سلامة الغذاء وحماية الأخطار على طول مراحل السلسلة الغذائية .

حين تهدف الدراسة الى أهداف متعددة نذكر منها تحسين الإنتاج ورفع جودة المادة الغذائية بأقل تكلفة وبأعلى درجة من الجودة ورفع الوعي الصحي للعاملين في مجال تصنيع الأعدية للوقاية من التلوث خلال عملية التداول .

وتمثلت فرضيات الدراسة في الأتي : توجد علاقة إيجابية بين تدريب وتأهيل الكادر القائم بأعمال الضبط وتحسين أداء العمل ، توجد علاقة إيجابية بين الرقابة الفعالة وسلامة الأعدية والمشروبات بالفندق، توجد علاقة سلبية بين ضعف نظام ضبط الجودة وجودة المنتج النهائي وتم إستخدام المنهج التحليلي الوصفي للبيانات وتمثل عينية الدراسة العاملين بقسم الأعدية والمشروبات بفندق كورال الخرطوم.

وأهم ماتوصلت اليه من نتائج يعتبر تدريب وتأهيل الكوادر التي تقوم بضبط جودة الاعدية والمشروبات ، يعد الإهتمام بالصحة الشخصية للمتعاملين مع الغذاء من الأشياء المهمة في الفندق، يتم وضع بروتكول للتأكد من صحة العاملين وخلوهم من الأمراض . وبناءاً على

النتائج توصلت الدراسة الى التوصيات الأتية: جعل مسؤولية الحفاظ على الصحة مسؤولية مشتركة بين الفرد والمؤسسات الصحية ومؤسسات تقديم الغذاء، الإلمام بكيفية رقابة

المنشآت الفندقية والمطاعم والمطابخ من التلوث بما لا يسبب ضرراً للإنسان ، حماية
الشخص السليم بالالتفاف على العادات الصحية الشخصية السليمة والتطعيم ضد
الأمراض المعدية(فدوي,2013)

*الدراسة الرابعة : في دراسة لسارة معتصم شمبول (2014)

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تسعى الي جمع المعلومات اللازمة لوصف الجهود التي تقوم بها الإدارة في تطبيق نظام الهاسب علي جودة الأغذية الفندقية في السودان وطبقت الدراسة علي فندق السلام روتانا (الخرطوم) من الفترة 2010- 14 م والأساليب المستخدمة في الفندق , وكانت مشكلة الدراسة في أن إستخدام المواد الملوثة والميكروبات ,وذلك الإستخدام غير السليم للمعاملة والتلوث قبل أثناء وبعد التصنيع و التخزين غير المناسب للغذاء ومما يؤدي الي حدوث أمراض ناتجة عن تلوث الغذاء , ولا بد ان نقتنع أولاً بأهميته وبالذور الذي يمكن ان يلعبه في خلق نوع من السلامة الغذائية , يهدف هذا البحث الي تحديد نسبة أثر تطبيق نظام الهاسب علي جودة الأغذية الفندقية , وتتبع أهمية الدراسة في توضيح الدور الذي يلعبه الهاسب والتعرف علي نظام مصادر الأخطار المحتملة في عملية الإنتاج وضمان توكيد جودة المنتج النهائي ومعالجة هذه الاخطاء بإستخدام الوسائل المناسبة وأهم نتائج الدراسة علي النحو التالي :أثبتت الدراسة أن تطبيق نظام الهاسب يؤدي الي تحسين جودة الأغذية الفندقية بنسبة 80% ويشجع نظام الهاسب علي الإبداع في كل الأقسام الخاصة بالخدمات الغذائية وأثبتت الدراسة أن إدارة المؤسسة تهتم بتدريب العاملين بقسم الخدمات الغذائية لتحسين جودة الأغذية وتقوم إدارة الفندق بتنفيذ برامج تدريبية عن سلامة الغذاء , أهم التوصيات يجب علي جميع إدارات الفنادق تطبيق نظام الهاسب إذا أرادة الإستمرارية في سوق العمل في ظل المنافسة ,ومن الضروري إجراء رقابة دورية علي الأعمال التي تختص بنظام الهاسب . (سارة , 2014)

إرتباط الدراسات السابقة على الدراسات الحالية:

- الدراسة الاولى:
- ايمن عمر بشير ، تطبيق نظام تحليل المخاطر ومراقبة النقاط الحرجة فى مصنع لحوم الابقار السودانية ، خلفية الدراسة تمت محاولة تقييم مدى تطبيق نظام تحليل المخاطر ومراقبة النقاط الحرجة (الهاسب) فى مصانع تصنيع لحوم الابقار السودانية واهم النتائج تلاحظ ان ثلث تلك المصانع لديهم إهتمام بمتطلبات العمالة وغرف تبديل الملابس بجانب معايرة المعدات ، أما الدراسة الحالية إمكانية تطبيق نظام الهاسب فى الفنادق وأثر ذلك على جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة بالفنادق بالتطبيق علي فندق كورال الخرطوم تتفق الدراسة فى الإهتمام بمتطلبات العمالة وغرف تبديل الملابس بجانب معايرة المعدات ، مع الإختلاف فى أن هذه الدراسة مختصرة علي مصانع اللحوم التي من السهل تطبيق ومتابعة نظام الهاسب فيها بينما تناولت الدراسة الحالية قطاع الفنادق حيث يحتاج تطبيق النظام الي جهد وتدريب ومتابعة أكثر .

- الدراسة الثانية:

- إيمان يوسف محمد على ، إمكانية تطبيق نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة فى الحظائر وتلوث لحوم الأبقار داخل المسلخ أثناء عملية التصنيع ، خلفية الدراسة أجريت هذه الدراسة لمعرفة وتقصى إمكانية تطبيق نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة فى الحظائر وتلوث لحوم الأبقار داخل المسلخ أثناء عملية الإنتاج ، فى مسلخ الكدرو بولاية الخرطوم، أما الدراسة الحالية معرفة مدى تطبيق نظام الهاسب وتحليل المخاطر بالإستبيان وليس بالمعمل . وأهم النتائج قد أوضحت هذه الملاحظات أهمية تطبيق نظام تحليل المخاطر لنقاط التحكم الحرجة بهدف تحقيق ممارسات صحية لإنتاج اللحوم فى السودان وتختلف فى أن الدراسة الحالية عن كافة الأغذية.

- الدراسة الثالثة:-

- فدوى أحمد داو ، معايير ضبط جودة الأغذية والمشروبات في الفنادق السودانية (بالتطبيق على فندق كورال في الفترة ما بين (2009م-2013م)، خلفية الدراسة تمكن مشكلة البحث في عدة أسباب منها عدم وجود نظام متبع لضبط جودة المواد الأولية في أماكن تواجدها وقلة الوعي الثقافي والإداري عن فوائد ضبط الجودة للمنتجات وعدم الإهتمام بتطبيق المواصفات القياسية علماً بأنها تمثل حجر الأساس لنظام ضبط الجودة أما الدراسة الحالية إمكانية تطبيق نظام الهاسب في الفنادق وأثر ذلك على جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة بالفنادق.

- تعد الدراسة الرابعة

تطبيق نظام الهاسب علي جودة الأغذية الفندقية في السودان وطبقت الدراسة علي فندق السلام روتانا, مشكلة الدراسة تكمن في إستخدام المواد الملوثة والميكروبات وتوصلت الدراسة ال أن تطبيق نظام الهاسب يؤدي الي تحسين جودة الخدمة بنسبة 80% وتعد هذه الدراسة أشبه بالدراسة موضع البحث الي أن الدراسة الحالية أخذت صفة الشمولية ولم تعتمد علي نسب مئوية , تتفق الدراسة في كون نظام الهاسب في كلا الدراستين يقود بدوره الي تحسين جودة الخدمة الفندقية وطبقت علي فنادق درجة ممتازة .

التعليق بشكل عام:

يري الباحث :

يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في تناول المتغيرات والعينات والأماكن التي تم التطبيق عليها , وكما تأكد علي حد علمه :

- بعدم وجود بحوث او دراسات سابقة تناولت هذا الموضوع بهذا المسمى في السودان .

- إستفادة البحث الحالي من الدراسات السابقة في تدعيم البحث الحالي في الإطار النظري وإعداد أداء البحث , والمنهج المتبع , والأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات الخاصة بالبحث .
- من خلال ما توصلت اليه النتائج والدراسات السابقة ضرورة الإهتمام بتطبيق نظام الهاسب في جميع عمليات الأغذية .
- إعادة النظر الي ضبط الجودة والربط بين الجهات المختصة .
- أن النظام جديد في السودان وينعدم تطبيقه بشكل كلي في جميع المؤسسات الفندقية .

11-1 مصطلحات الدراسة :

الهاسب : (HACCP)

هو نظام وقائي معني بسلامة الغذاء من خلال تحديد الأخطار (Hazard) التي تهدد سلامته , سواءاً كانت بيولوجية او كيميائية او فيزيائية , ومن ثم تحديد النقاط الحرجة (CCPs) التي يلزم السيطرة عليها لضمان سلامة المنتج (هالة , 2000) .

مقياس التحكم : (Control Measure)

هو أي فعل او نشاط يمكن إستخدامه لمنع او إستبعاد خطر يهدد سلامة الغذاء او تقليله الي مستوي مقبول .

مصدر الخطر: (Hazard)

عبارة عن فرصة وقوع ضرر نتيجة لتأثير الغذاء عن طريق عامل بيولوجي او كيميائي او طبيعي يسبب مرض او خطر يهدد صحة الإنسان في حالة عدم التحكم فيه .

مصادر الخطر الطبيعية (Physical Hazard)

هي مكونات طبيعية تضر بصحة الإنسان مثال لذلك (أجزاء الحشرات , اومجوهرات او خشب او عظام او حصي وغيرها .

مصادر الخطر الكيميائية (Chemical Hazards)

هي مواد كيميائية تضر بصحة الإنسان , مثل بقايا المبيدات والأسمدة ومواد التنظيف ومساحيق الغسيل وبقايا المضادات الحيوية والأدوية البيطرية .

كذلك تتطلب الدراسة في مجال التغذية توضيحاً لمفهوم بعض المصطلحات المستخدمة في ذلك المجال بالإضافة الي الإلمام ببعض العلوم الأخرى مثل , علم التغذية (**Nutrition Science**) وعلم الأغذية (**Food Science**) كيمياء الأغذية (**Chemistry Food**) صحة الأغذية (**Food Hygiene**) وغيرها من العلوم ذات الصلة.

الحد الحرج : (**Critica**)

هي القيمة التي تفصل بين القبول وعدم القبول .

شجرة القرارات : (**Decision Tree**)

هي تسلسل من أسئلة تطبق في كل خطوة إنتاج لها خطر معرف لتحدد أي خطوات إنتاجية هي نقطة تحكم حرجة .

منطقة الخطر الجراحية : (**Dinger Zone**)

هو مدي درجة الحرارة بين (5° مئوية) و (60° مئوية) والتي تساعد علي نمو البكتريا والملوثات .

تحليل المخاطر : (**Hazard Analses**)

هي عملية جمع وتفسير المعلومات الخاصة بمصادر الخطر والظروف المؤدية لتواجدها وذلك لتحديد المخاطر المؤثرة علي السلامة الغذائية وتضمينها في خطة الهاسب

تحليل مصدر الخطر : (**Hazard Analses**)

هو جميع الخطوات التي تجري لفحص وإختبار كل النقاط التالية في عمليات التصنيع الغذائية (المواد الخام , الأجهزة والأدوات , عمليات التصنيع المنتجات الغذائية المصنعة وغيرها) بهدف منع احتمالات وجود الأغذية المحتمل أن تكون مصدراً للخطورة .

نقطة التحكم الحرجة : (**Critical Control Point**)

هي الخطوة التي عندها يمكن تطبيق الرقابة والتي يمكن عندها منع وجود أي خطر والتخلص منه او تقليله للمستوي المقبول .

تعرف بأنها تلك المراحل من التصنيع التي يؤدي عدم التحكم فيها بدقة الي حدوث مخاطر غير مقبولة من الغذاء المصنع . هي تلك النقاط التي يجب إزالتها (التخلص منها) من خطوات التصنيع الغذائي (المنهج السعودي 2009) .

التغذية : (Nutrition)

هي مجموعة العمليات الحيوية التي يستطيع عن طريقها الكائن الحي تمثيل الغذاء لكي يحصل علي المواد اللازمة للنشاط والنمو وتجديد وصيانة الأنسجة . (هالة , 2000)

علم التغذية : (Nutrition Science)

هو العلم الذي يفسر العلاقة بين الغذاء ونشاط الكائن الحي , حيث يهتم بدراسة العناصر الغذائية الموجودة بالطعام من جهة فعلها (Action) وتدخلها (Interaction) وإتزانها (Balace) وسلسلة العمليات الحيوية المتعاقبة التي يقوم بها الجسم اي مسار تلك العناصر الغذائية والتي تشمل تناول الطعام وهضم الطعام وإمتصاصه والإستفادة الناتجة من إنطلاق الطاقة والنمو وصيانة الأنسجة وكذلك طرد الفضلات والأضرار الناتجة عن نقصها او زيادتها عن حاجة الجسم وأهمية التوازن الكمي والكيفي بين هذه العناصر ومايحتاجه الجسم منها حسب العمر والجنس .

العناصر الغذائية : (Nutrition)

هي المواد او المركبات الكيميائية التي يتكون منها الغذاء وتتمثل في , الكربوهيدرات , والدهون , والفيتامينات , والبروتينات , والمعادن , والمياه والاملاح .

الغذاء : (Food)

هو كل يصلح للإنسان أن يتناوله ويستطيع الجسم ان يهضمه ويمتص من عناصره

القيمة الغذائية : (Nutrition Value)

هي مقدار ما يحتويه الغذاء من العناصر الغذائية المختلفة , ويمكن تقدير العناصر الغذائية معملياً بتحليل الغذاء بواسطة الطرق الكيميائية المختلفة او حيوياً بإستخدام جداول تحليل الأغذية وبمعرفة القيمة الغذائية يمكن حساب ما يتناوله الفرد من العناصر, إذ تختلف حوجة الإنسان للطعام من حيث الجنس والعمر والحركة .

التغذية السليمة : (Proper Nutrition)

هي تناول الفرد كميات أغذية تحتوي علي كميات تكفي إحتياجات جسمه من العناصر الغذائية ,ومن علاماتها ان يكون الوزن مناسب للسن والجسم و هيكل الجسم وان يتمتع بالحيوية والنشاط ومقاومة الأمراض .

سوء التغذية (Malnutrition)

هو عدم ملاءمة الغذاء نوعاً وكماً بزيادة او نقص واحد او أكثر من العناصر الغذائية , مما ينعكس ذلك حالة الجسم العامة الأمر الذي يؤدي الي الإصابة بالأمراض بجانب النحافة والبدانة الزائدة . (هالة , 2000)

الأطعمة : (Food)

هي الأغذية الصالحة لتناول الإنسان بعد إعدادها في صورة مناسبة لتناولها, مثل الخبز واللحوم المطهية , وغيرها من الأطباق المختلفة .

الصحة (Health)

هي إكتمال الحالة البدنية والعقلية والنفسية والإجتماعية .

تخطيط الوجبات (Meal Planing)

يعني تطبيق أسس علمية في إعداد وتقديم الوجبات الغذائية للأفراد في مختلف الظروف التي قد تتباين بالنسبة للفرد وتتميز الوجبة الغذائية بخصائص معينة من حيث مكوناتها وطرق إعدادها ومكان تناولها ملقاً للعادات الغذائية وأسلوب العمل اليومي والمستوي الإقتصادي .

السعر الحراري : (CALORIE)

هو وحدة القياس للطاقة الحرارية الموجودة في الأغذية ويقاس بالنسبة للإنسان ويعبر عنه (كيلو كالاري) او سعر حراري كبير ويمكن تحديده عن طريق أجهزة قياس خاصة .

قائمة الغذاء (Menu)

قائمة الطعام عبارة عن بيان تفصيلي وكشف حساب للأطباق المعدة المختلفة , التي يتم تقديمها للعميل بحيث يختار منها ما يناسبه وفقاً لرغباته إمكانياته المادية .

الوجبة الصحية: (Healthy Food)

- هي الوجبة الغذائية التي يراعي فيها خصائص التغذية السليمة . (فردوس , 2009)

12-1 المشكلات :

- قلة المراجع والبحوث العلمية عن نظام الهاسب , والغالب عليها باللغة الإنجليزية .
- قلة الوعي الثقافي بمفهوم الهاسب لدي فئة المبحوثين في الفنادق .
- عدم التعاون لبعض الجهات التي تطبق نظام الهاسب خاصة المصانع الكبيرة بحجة عدم الفراق والتخوف من الإدلاء بمعلوماتهم .

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة (مفهوم صناعة الفنادق)

الفصل الثاني صناعة الفنادق

1-2 تاريخ ونشأة الفنادق

1-1-2 مفهوم الفندق

الفندق هو مؤسسة نشاطها امداد العامة بتسهيلات اقامة مع تقديم خدمة او أكثر من الخدمات التالية (خدمة الاغذية والمشروبات - خدمة الغرف - حاملي الحقائب - خدمات الغيسل والكي- الخ (المنهج السعودي , 2009)

يعرف النظام الفندقي بصفة عامة في معظم دول العالم بأنه ذلك النشاط الذي يرتبط بإقامة وإيواء وإعاشة نزلاء الفندق من القادمين والمقيمين والمواطنين بصرف النظر عن وسيلة هذه الإقامة أو الإعاشة من فنادق ، قرى سياحية و شقق مفروشة أو مخيمات ومنه يمكن القول: ان الفندق هو منشأة تقوم بتقديم الطعام والشراب والخدمات الأخرى وجميع التسهيلات الضرورية اللازمة للمبيت مقابل الحصول على أجر يتناسب مع الخدمات والتسهيلات التي يقدمها الفندق.

كما توجد عدة تعاريف للفندق منها :

عرف (Webster) الفندق بأنه :

" أي مبني للإقامة والطعام والخدمات الأخرى للمسافرين والآخرين "

أما (James M Rovelstad&John R Goodwin)

فقد عرفا الفندق في كتابهما 1980 (Travel & Lodging Low)

"بأنه كل مبني يوفر الإقامة والطعام الي الضيوف مقابل سعر معين " (توفيق , 1996)

كما عرف كل من سو بيكر وجيريمي هيوتن الفندق بأنه " أي مؤسسة مملوكة لشخص أو جهة ما تقدم خدمة الطعام والشراب وكذلك خدمة الإقامة إن طلبت , بدون عقد خاص لأي مسافر يطلب ذلك بحيث يكون هذا المسافر مؤهلاً لدفع القيمة المناسبة للخدمات والتسهيلات المقدمة له وأن يكون في حالة تسمح للفندق بتقديم تلك الخدمات والتسهيلات المقدمة له "

عموماً يمكن تعريف الفندق بأنه " أي مبني أو مؤسسة تقدم خدمة الإقامة بالدرجة الأولى والأطعمة والمشروبات والخدمات التكميلية الأخرى للضيوف والنزلاء مقابل أجر معين ". (توفيق, 1996).

2-1-2 تاريخ صناعة الفنادق

تطور الفنادق عبر العصور

يمثل التزويد بالمأوى والطعام والشراب للمسافرين منذ عصور الإغريق والرومان أحد ملامح المجتمعات المتحضرة (عوض، 2002)، وذكر علي وآخرون (2004) أن هناك عدة عصور تاريخية مرت بها وتطورت من خلالها إنشاء وإقامة المطاعم، وتنقسم هذه العصور التاريخية بصفة عامة إلى ثلاثة مراحل أساسية كالتالي:

أولاً : تطور الفنادق في العصور القديمة:

يتضمن تطور الفنادق في العصور القديمة عدة مراحل تاريخية كالتالي:

- الشرق القديم.

- الإغريق.

- الرومان.

أ- الشرق القديم:

إشتملت مرحلة الشرق الأدنى القديم بوجه عام على الحضارة القديمة، والحضارة الفينيقية وحضارة بلاد ما بين النهرين، وتميزت هذه الفترة بظهور ((الخان)) والذي كان يعتبر بمثابة مركزاً رئيسياً يقدم خدمة النوم والطعام للمسافر ودابته معاً، حيث أن السفر والترحال في هذه الفترة كان جزءاً لا يتجزأ من ممارسات الحياة اليومية للإنسان من أجل سداد حاجته وتوفير ضرورات بقائه. وكانت هذه الخانات عبارة عن منطقة من الأرض محاطة بسور من الأحجار أو الطوب اللبن أو جذوع الأشجار وتتكون عادة من طابقين: حيث يتكون الطابق الأول من جزئيين رئيسيين: الأول منهما عبارة عن مكان مخصص لمبيت الحيوانات كالدواب والإبل والخيول وما إلى ذلك من الحيوانات المختلفة التي يصطحبها التجار أثناء رحلاتهم المتعددة، وهو ما كان يطلق عليه ((الإسطبلات)). والآخر عبارة عن مكان مخصص

لتفريغ البضاعة المشتراه لحين مغادرة الخان أو النزل. أما الطابق الثاني فهو المكان المخصص لإقامة وإيواء

المسافرين وتقديم الطعام والشراب ويختلف الحان عن الخان في أن:

الخان: يقدم الشراب والمأكّل للمسافرين.

الحان: يقدم الشراب والمأكّل بالإضافة لتوفير مكان مناسب لإقامة المسافرين (علي وآخرون، 2004).

ب - الإغريق:

نشأت الحضارة اليونانية القديمة في بلاد اليونان في بحر ايجا وجزيرة كريت في القرن السادس قبل الميلاد، إذ نجد أن الإغريق اشتهروا بكرم الضيافة مثل شعوب البلدان العربية المجاورة لهم لأنهم كانوا على اتصال وثيق بالحضارة المصرية القديمة نتيجة لطبيعة التبادل التجاري الذي كان موجوداً بين الحضارتين. وكان لدى اليونان إعتقاد سائد بأن كل ضيف غريب هو رسول الإله ومن ثم فإن هذا الضيف هو مصدر سعادة وبهجة لمن يستضيفه، وكان كل مواطن ميسور الحال يخصص في منزله غرفة لإيواء الغرباء القادمين أياً كان عددهم وهو ما كان يطلق عليه ((المضيافة)) وفيها يقدم لهم الطعام والشراب دون مقابل (المصدر السابق).

ج- الرومان:

ظهرت الحضارة الرومانية في بادي الأمر على شكل قرى منفصلة حوالي عام 1500 ق.م، إلا أن عزلة هذه القرى ما لبثت أن زالت مع مجئ ((الأثروسيكسين)) في القرن السابع قبل الميلاد ليتبوأ بعد ذلك الملك ((تاركونيوس بريسكوس)) سدة الحكم في روما في عام 616 ق.م، لتبدأ بذلك الحضارة الرومانية. بلغ تطور الضيافة قمته في عهد الحضارة الرومانية نظراً لأن للرومان باع طويل في السفر والتنقل نتيجة لأتساع رقعة الإمبراطورية الرومانية عبر القارات الثلاث ((أوروبا)) ((أفريقيا)) ((آسيا))، مما أثر إيجابياً في صناعة الضيافة في المقام الأول. وكان للرومان عملة عالمية معترف بها في جميع أنحاء

الإمبراطورية فضلاً عن وجود شبكة طرق واسعة ومن ثم كان ذلك سبباً مباشراً في إنتشار سلاسل الحانات في معظم مناطق الإمبراطورية (المصدر السابق).

ثانياً : تطور الفنادق في العصور الوسطى:

أ- بداية العصور الوسطى:

إزداد عدد المسافرين في القرن الحادي عشر وحتى الخامس عشر بالرغم من سوء حالة الطرق وخطورة الممرات وكانت الأهداف وراء السفر بالدرجة الأولى لأغراض دينية وزيارة الأماكن المقدسة أو التجارة وكانت الإقامة في الأديرة أو بيوت خاصة، وكانت البيوت الخاصة أول أماكن استقبال المسافرين حيث يقدم فيها وجبات بسيطة في الصالة أو الفسحة وبعدها كانت تستخدم كمكان للمبيت وفي هذه الأوقات فإن الحانات أو الخانات كانت ملتقى للمجتمع المحلي تقدم فيها المأكولات والمشروبات وتقام فيها الولائم وتعرض فيها وسائل التسلية، هذا بالإضافة إلى الأماكن الخاصة ببيع مشروبات البيرة والتي كانت مستقرة في ذلك الوقت (عوض، 2002).

وفي هذه المرحلة أخذ نظام الضيافة أبعاداً أخرى في التطور الحضاري حيث إستقر الناس ضمن مفهوم حياة جديد، وبدأت تظهر النزل والمطاعم المريحة بما يريح ضيوفها ونزلاتها. وعلى سبيل المثال إزداد عدد الفنادق والمطاعم في مدينة الموصل في القطر العراقي إلى حد أن أهالي المناطق البعيدة كان يغريهم القدوم إليها حيث بساطة الحياة وإعتدال الأسعار . كذلك وبرزت بها الكثير من أنواع المطاعم فقد أصبحت تونس مركزاً تجارياً سهلاً لكثير من القوافل حينذاك. وفي حوض البحر الأبيض المتوسط إزدهرت الحركة التجارية الأمر الذي ساعد على تطور هذه الصناعة وبدأت تظهر المطاعم آنذاك بأشكال جميلة ومريحة توفر خدمة أولئك الضيوف. كما ظهرت الأشكال الفندقية والمطعمية في العصور الوسطى في أوروبا وتطورت نتيجة لأتساع التجارة في عصر النهضة فإنتشرت الفنادق والمطاعم في ألمانيا على إمتداد الطرق الخارجية لإيواء وإطعام وتسلية التجار وإستضافتهم. وبدأ منذ ذلك

الحين تطور هذا الشكل من أشكال الضيافة المدفوعة الأجر وإستمر في تطوره مع مرور الزمن وحتى يومنا هذا (العبيدي، 1989).

ب- نهاية العصور الوسطى:

وهي الفترة من القرن السادس عشر وحتى الثامن عشر والتي شهدت ثورة صناعية ترتب عليها ثراء وفي الوقت نفسه ظهرت المركبات الجماعية والتي ترتب عليها زيادة الحاجة إلى إسكان وإيواء المزيد من المسافرين. ولقد تحسنت الإمكانيات الخاصة بكل أماكن النزلاء على النطاق التجاري وكان ذلك بشكل خاص نتيجة لثراء نزلاء تلك الأماكن الناتج عن الثورة الصناعية. ولقد شهدت أوروبا دخول كل من مشروبي القهوة والشيكولاته في القرن السابع عشر وكانت تلك المشروبات تقدم في بيوت خاصة للقهوة والشاي التي أصبحت أماكن للقاء الشعراء والمحامين وكان من أهم ملامح هذه الأماكن تميزها بالخصوصية، وأدى ذلك بشكل مباشر إلى ظهور الأندية ذات العضوية الخاصة في بريطانيا (عوض، 2002).

ثالثاً : تطور الفنادق في العصور الحديثة والمعاصرة:

تضمنت هذه الفترة مرحلتين أساسيتين هما:

- المرحلة الأولى: وبدأت مع بدايات القرن السادس عشر الميلادي وحتى نهاية القرن التاسع عشر، وهو ما يطلق عليه ((العصر الحديث)).

- المرحلة الثانية: وتمتد من بدايات القرن العشرين وحتى يومنا هذا، وهو ما يطلق عليه ((العصر المعاصر)).

أ- العصر الحديث:

شهدت هذه الفترة ظهور السكك الحديدية والذي صاحبه المزيد من الطلب على صناعة إستقبال النزلاء المسافرين بعيداً عن أماكن معيشتهم المستقرة أو ما يسمى الضيافة ذات القدرة الإستيعابية الكبيرة. ولا شك أن وجود السكك الحديدية وتطور سيارات الركوب كانتا وراء سهولة الإنتقال والذي أدى ذلك إلى زيارة المنتجعات والفنادق المطلة على الشواطئ وبيوت السفر في كل مكان، وبنهاية القرن التاسع عشر الميلادي كان هناك العديد من

النوادي والفنادق الكبيرة وبعض المطاعم المستقلة المتميزة بالإمكانات القادرة على أداء الخدمة وتقديم الوجبات لأعداد كبيرة (عوض، 2002).

ب - العصر المعاصر:

تطورت الفنادق بشكل سريع ومتلاحق، حيث مرت هذه الصناعة الواعدة في العصر المعاصر بعدة مراحل تاريخية لكل حقبة سماتها وخصائصها المميزة الآتية:

المرحلة الأولى: كانت في بداية القرن العشرين وتضمنت إقامة وتشبيد العديد من القصور الملكية الفاخرة لكثير من ملوك ورؤساء دول العالم.

المرحلة الثانية: كانت منتصف القرن العشرين، وتضمنت تحويل العديد من القصور الملكية الفاخرة إلى منشآت فندقية ذات طابع خاص ومميز نتيجة لتغيير الظروف والعوامل السياسية (علي وآخرون، 2004).

المرحلة الثالثة: كانت في نهاية القرن العشرين وتضمنت ظهور المطاعم المستقلة المتميزة بالإمكانات القادرة على أداء الخدمة وتقديم الوجبات من الأطعمة المختلفة لأعداد كبيرة وأدى الإقبال على الوجبات خارج المنزل إلى تطوراً كبيراً في هذا المجال (عوض، 2002).

2-1-3 نشأة الفنادق والمطاعم في السودان

بدأت حكومة الاستعمار بإنشاء دور الضيافة في السودان لأول مرة في عام 1902 حيث تم إنشاء الفندق الكبير بمدينة الخرطوم بوصفها عاصمة البلاد ومقر الحكومة ويلي ذلك عدم وجود فنادق بها، ومن ثم أنشئ فندق النيل بوادي حلفا عام 1910 لأنها الميناء النهري الرئيس والمدخل الشمالي للبلاد، وفندق البحر الأحمر ببورتسودان عام 1917 بوصفها ميناء السودان الرئيس ومدخله، وفندق جوبا عام 1920 بوصفها ميناء السودان للأقاليم الجنوبية، ومصيف أركويت عام 1920، هذا بالإضافة إلى إقامة بعض الإستراحات في كل من عطبرة عام 1912 لكونها عاصمة السكة حديد وأكبر مُخدم للخبرات الأجنبية آنذاك. وإستراحة كوستي عام 1913 بوصفها مركزاً رئيساً للنقل النهري (زروق، 2008).

يؤكد زروق (2008) أن الإدارة البريطانية أدخلت نظام عربات البوفيهات والنوم في القطارات والبواخر النيلية وتتبع لشركة عربات النوم الدولية وهي عبارة عن عربات نوم وعربة المطعم مزوده بكل ما يمكن أن يزود به مطعم من مطاعم الفنادق الأرضية وهذا النوع من المطاعم المتحركة نجده محكوماً بالحيز الضيق الذي يُمكن من التحكم فيه وبالتالي يمكن التحكم في تنظيمه ونظافته، وتكون عربات النوم أحياناً من عربات الدرجة الأولى أو من خليط من الدرجة الأولى والثانية معاً.

نسبة لضخامة هذا العمل فقد أوكلت إدارته للسكة حديد تحت إدارة مصلحة المرطبات سابقاً، وبعد التوسع أنشأت مصلحة تسمى الإنعاش في عام 1925، وفي عام 1933 أصبحت مصلحة المرطبات والبواخر النيلية وتبعت لها كل الفنادق والإستراحات المذكورة بالإضافة إلى بوفيهات القطارات والبواخر النيلية وأصبحت هذه الإدارة تمويل كافة إحتياجات الفنادق وبعد ذلك تعدل إسمها إلى مصلحة الفنادق والمرطبات وأضيفت إليها ضيافة مطار الخرطوم عام 1955 وفي عام 1963 أنشأت المصلحة آخر فندق لها وهو فندق السودان.

إستمر الوضع كذلك حتى عام 1970 حيث تمت مصادرة بعض فنادق القطاع الخاص وهي (اكلسيور - الواحة - صحاري) وضمنت لمصلحة الفنادق والمرطبات وفي عام 1971 فصلت مصلحة الفنادق عن السكة حديد لتكون مع مصلحة السياحة في المؤسسة السودانية العامة للسياحة والفنادق، وكانت هنالك مطاعم بكل هذه الفنادق والإستراحات تقدم خدمة الأغذية والمشروبات لنزلاءها تمويلها الحكومة آنذاك.

إن القطاع العام كان هو المهيمن على صناعة الضيافة بصفة عامة وعلى صناعة الأغذية والمشروبات بصف خاصة ولم يتحرك القطاع الخاص إلا في حدود ضيقة حيث أنشئت فنادق صغيرة وبارات بواسطة بعض الأغاريق والأقباط مثل فندق أنطونيوس وكان في موقع شركة المصنوعات المصرية الآن وفندق فيكتوريا مازال موجوداً في شارع القصر ولكنه مغلق وفندق الأكرربول ومازال يعمل حتى الآن.

ظهرت بعض البارات التي كانت تقدم المشروبات بالإضافة إلى بعض الوجبات وكانت غالباً ما تأخذ هذه البارات أسماء مؤسسيها ومن أشهر هذه البارات (قميتري، الزبيق، سانت جيمس)، ويمكن أن نصف هذه البارات بأنها كانت النواة الحقيقية لظهور المطاعم المستقلة والمطاعم السريعة تحديداً في السودان، لأنها كانت تقدم مع المشروبات مأكولات خفيفة وسريعة التصنيع.

لم يأخذ القطاع الخاص نصيبه في هذه الصناعة إلا في أواخر السبعينيات، ربما لأنها من وجهة نظر القطاع الخاص أنها صناعة خدمية وتحتاج إلى المعرفة والدراسة والخبرة والجهد والمتابعة المتواصلة، لذلك يلاحظ أن القطاع الخاص إكتفى فقط بإنشاء الفنادق الصغيرة والبارات، ونسبة لإشتهار السودانيين بكرم الضيافة فان المطاعم في الولايات لم تجد قبولاً لدي عامة الناس في بادي الأمر بالإضافة إلى قلة حركة السياحة والعملاء، ولكن بعد التطور الذي صاحب البلاد خلال الأعوام الأخيرة في شتى المجالات فقد تغير الوضع وظهرت المطاعم بمختلف درجاتها في كل ولايات السودان (زروق، 2008).

تطور المطاعم في السودان

بدأت المطاعم في الانتشار والتطور بظهور أول مطاعم للدرجة الأولى بمدينة الخرطوم لأول مرة عام 1998 وهي مطعم البستان والمطعم السياحي العالمي ومطعم الهبي لاند (مطعم الأميري حالياً) وغيرها من المطاعم الحديثة، وبعد ذلك ظهرت العديد من المطاعم بمختلف الدرجات ومختلف طرق الخدمة والتخصصات بل أصبحت هذه المطاعم تتنافس على الجودة الأطعمة والخدمات.

ظهرت المطاعم المتخصصة في عام 2000 مثل المطاعم الإيطالية والمطاعم التركية والصينية والأثيوبية بعضها ما يتخصص في نوع محدد من الأطعمة مثل البيتزا والبيرقر والحلويات، وفي عام 2003 زادت المطاعم والكافيتريات وبلغ حوالي 124 مطعم وكافتيريا بمختلف الدرجات وتعمل في مختلف التخصصات (دليل ولاية الخرطوم، 2003).

تزايد عدد المطاعم خلال الأعوام (2004-2008) إلى ما يزيد عن 300 مطعم وكافتيريا في ولاية الخرطوم تقدم مختلف أنواع الخدمة إلى أن بلغ عدد مطاعم الدرجة الأولى (الخمس نجوم) في مدينة الخرطوم 22 مطعم بحلول عام 2008 (العباس، 2008) ومن أمثلة مطاعم الدرجة الأولى مطعم أمواج ويقع في شارع أفريقييا ومطعم رويال بروسست وأفريكانا ومؤمن بشارع المطار وبيتزا هوت وديزي آيس والجدائل بالخرطوم 2 وكاليفورنيا جيكن بأركويت وغيرها (دليل ولاية الخرطوم، 2005) ونلاحظ أن هذه المطاعم تتمركز في الشوارع الرئيسية وخاصة مطاعم بشارع المطار وهذا لقربها من بعض السفارات والميناء الجوي الوحيد بالخرطوم.

مطاعم الأغذية السريعة في ولاية الخرطوم هي الأكثر انتشاراً مقارنة بأنواع المطاعم الأخرى مثل المطاعم الشعبية والمتخصصة وغيرها، وكل مطاعم الدرجة الأولى بلا استثناء تقدم وجبات سريعة بالرغم من حداثة تاريخها -في العالم ككل- وفي السودان بصفة خاصة لذا نجد أن معظم المطاعم المصنفة ومطاعم الدرجة الأولى تخصص جانباً لخدمة الأغذية السريعة وتوصيل المنازل وذلك للسوق المتعاظم لهذا النوع من المطاعم، إلا أن السلاسل العالمية لم تجد طريقها إلى المطاعم السودانية حتى الآن (العباس، 2008).

2-2 أنواع الفنادق

توجد هناك عدة تصنيفات للفنادق وكل دولة تصنف فنادقها بشكل مختلف ولا يوجد معيار ثابت او خاص لتصنيف الفنادق وعموماً التصنيفات المتعارف عليها للفنادق , والتي يتم وضعها وفقاً لخصائصها المختلفة يمكن حصرها فيما يلي :

1-2-2 تصنيف الفنادق من حيث الملكية: (Ownership)

تصنف الفنادق من حيث الملكية الي

1- فنادق القطاع الخاص (Private Hotel)

وهي الفنادق التي يمتلكها شخص واحد أو أكثر, وعادة تكون صغيرة وعدد غرفها قليلة وتقدم خدمات محدودة لقلّة رأس المال المستثمر فيها وتنتشر هذه الفنادق في كثير من مدن العالم وخاصة المدن الصغيرة . (مهدي , 1997)

2- السلاسل الفندقية: (Chain Hotel)

هي عبارة عن إمتلاك وإدارة عدة فنادق من قبل شركة واحدة , وقد ظهرت وتطورت هذه الأنواع من الشركات بعد الحرب العالمية الثانية , وكانت أول نشأتها في الولايات المتحدة Statler الأمريكية وأول السلاسل الفندقية التي نشأت هي سلسلة فنادق (ستاتلر) ثم تبعها السلاسل الفندقية الأخرى المعروفة وكان إحدي الأسباب الرئيسية التي ادت الي نشأتها هي المنافسة الشديدة في ذلك الوقت , أما الآن فقد إنتشرت في جميع أنحاء العالم وتتميز هذه الفنادق بضخامة رأس المال وكبر حجم الفنادق وإستخدام التكنولوجيا وخبرة العاملين والإهتمام بالتدريب والتسويق لها بشتي وسائل الإعلام, ومن أشهر السلاسل الفندقية سلسلة فنادق (هلتون) و(شيراتون) و (حياة) و (هولي دي إن) و (رمادا) و(موفينيك) و(ميركيور) و روتانا) و(كورنثيا) وغيرها الكثير (أبوزيد وفقيري , 2006) .

3- فنادق القطاع المختلط : (Mixed-Sector Hotel)

وهي الفنادق التي تكون ملكيتها مشتركة بين الدول والقطاع الخاص او مشتركة بين الدول وشركات أجنبية .

4- الفنادق الحكومية: (GOVERNMENTAL HOTEL)

وهي الفنادق التي تكون ملكيتها تابعة للدولة مثل الإستراحات المتوفرة لدى بعض الوزارات والجامعات ودور الضيافة وفنادق ومنتجعات الشرطة والجيش ..الخ , وفي بعض الأحيان تقدم هذه لفنادق خدماتها الي عامة الناس وتقسيم الفنادق من حيث الملكية لا يؤثر علي تفضيل السائح للفندق ولا يهيمه , ولكن دائماً التفضيل لإعتبارات أخرى مثل جودة الخدمات والأسعار وموقع الفندق والناحية الأمنية وهذا التقسيم يستفيد منه طالب إدارة الفنادق .

2-2-2 تصنيف الفنادق من حيث الدرجات (Categories)

تقسيم الفنادق من حيث الدرجات يعني وضعها ضمن مجموعات وكى مجموعة لها درجة تختلف عن الدرجة الأخرى في الخدمات والأسعار ويطلق علي هذا التصنيف أحيانا التصنيف الإقتصادي والذي يوجد بشكل خاص في الولايات الأمريكية .

1- فنادق الدرجة الفاخرة : (Delux Hotel)

وهي الفنادق التي تقابل فنادق الخمس نجوم, وهي أرقى أنواع الفنادق الموجودة في العالم , وتقدم جميع الخدمات الفندقية الممكنة التي يحتاجها النزيل مثل خدمة التسوق والبريد والفاكس والإنترنت والسباحة والساونة والنادي الصحي وتأجير السيارات والخدمات المصرفية وقاعات الإجتماعات الفاخرة , الخ.. كما أن أسعارها تكون عالية جداً نظراً لمستوي خدماتها الفاخرة , وتتميز بكبر حجمها وضخامتها وموقعها الجيد والإسراف علي ديكوراتها المميزة .(كامل , 1975م)

2- فنادق الدرجة الأولى : (First Class)

وهي تقابل فنادق الأربع نجوم , وتعتبر أيضاً هذه النوعية من الفنادق ضمن منظومة الفنادق الراقية التي تقدم أرقى الخدمات الفندقية , بمستوي أقل من الفنادق الفاخرة وفي الغالب تكون خدماتها وتجهيزاتها مقاربة لفنادق الخمس نجوم وبالتالي تكون أسعارها منخفضة نوع ما مقارنة بالفاخرة .

3- فنادق الدرجة الثانية : (Second Class)

ويطلق عليها الفنادق ذات المستوي الإقتصادي , خدمات وأسعار هذه النوعية من الفنادق تقل عن فنادق الدرجة الأولى وتعادل فنادق ذات وتقدم خدمة جيدة إلا أنه قد ينتقصها بعض الخدمات التكميلية الأخرى .

4- فنادق الدرجة الثالثة (Third Class hotel)

وهي فنادق إقتصادية تقدم خدمات متواضعة وبأسعار زهيدة تنتشر هذه النوعية من الفنادق في المدن الصغيرة والأسواق .

تصنيف الفنادق بالنجوم

وهو النظام المتبع في السودان وفي غالب دول العالم , يتم التصنيف بالنجوم مقابل الخدمة التي يقدمها الفندق , كلما زادت نسبة الخدمات حصل الفندق علي نسبة نجوم أعلى , وتصنيف وتقييم الفنادق بكل دولة يصدر بشأنها قانون او قرار وزاري يحددها ويحدد عناصرها من حيث الموقع والتصميم المعماري والتشطيب وخدمات وتجهيزات الغرف والحمامات والأماكن العامة والأضاءة ومساحات الغرف , والخدمات الفندقية المختلفة والخدمات الرياضية والصحية والأنشطة الترفيهية. (كامل , 1975) .

2-2-3 تصنيف الفنادق من حيث الموقع (Location)

يتم تصنيف الفنادق من حيث الموقع الي :

1- فنادق المدن : (City Hotel)

تكون داخل المدن الكبرى والمتوسطة , وتجذب هذه النوعية من الفنادق رجال الأعمال من المسافرين , وكذلك الوافدين بغرض حضور إجتماعات ومؤتمرات , ومن خصائص تلك المدن يكون بها مواقف للسيارات وأمن صارم , ويتم تصميم غرفها بحسب كونها عازل للصوت والضوضاء كما أنها تعتمد بشكل كبير علي خدمة الغرف وتتميز هذه الفنادق بالبناء الرأسي تنتشر في المدن المزدهمة بالسكان مثل القاهرة ونيويورك وباريس ولندن

(Brech E.F.L ,1986)

2- فنادق المطارات (Airport Hotel)

يوجد هذا النوع بالقرب من المطارات او علي مداخلها , وهي تعتمد بشكل أساسي علي إقامة أطعم الطائرات والمسافرين والركاب الترانزيت أو المسافرين الذين قد تحدث لهم طوارئ تؤجل سفرهم , وغالباً تكون الإقامة في هذه الفنادق لأيام أو ساعات قليلة , ولذلك نجد الآن العديد من شركات الطيران العالمية شرعت في إمتلاك وتأجير فنادق المطارات , وتتميز فنادق المطارات بأنها غالباً ما تقوم بتوفير وسيلة نقل مجاني بسيارات خاصة بها تحمل اسم الفندق من الفندق الي المطار والعكس في أوقات منتظم وعلي مدار الساعة وهو ما يسمى .
(Suttle BUSS) (Brech,E.F.L , 1986) .

3- فنادق العبور : (Motel)

تقام هذه النوعية من الفنادق علي الطرق البرية السريعة وبحيث يمكن للمسافر رؤيتها بوضوح من الطريق , وسهولة النزول اليها من علي الطريق, ويتم بناءها بطريقة مختلفة سواءً علي شكل شاليهات متفرقة يحتوي كل منها علي غرفة وحمام مستغل وموقف سيارة أو قد تكون غرف متلاصقة بحمام مستغل ومواقف سيارات , والغرض الرئيسي من إنشائها هو إستضافة المسافرين بالعربة الي مسافات بعيدة , و القاصدين لرحلات السفاري والخدمات التي يوفرها الموتيل محدودة لا تتعدي غرف نظيفة وحمام وموقف وكافتريا وسوبرماركت (أبوزيد وفقيري , 2006)

2-3 أقسام الفندق : (Hotel's Departments)

ان نجاح اي منشأة يعتمد علي مدي ارتباط جميع الادارات والاقسام ببعضها اي العمل في ظل ما يسمى فريق العمل الموحد (team work) (السعودى , 2009) لذا فلا بد ان تعمل جميع الادارات وكذا العاملين بها بأعلي مستويات الكفاءة للوصول للهدف المنشود وهو اشباع رغبات الذبائن وزيادة المبيعات وتحقيق هامش ربح مرتفع مع تقليل تكاليف التشغيل , التعاون بين الاقسام ضرورة اذا علمنا بأن اي خدمة تقدم الي الضيف يساهم بها قسمين او اكثر .

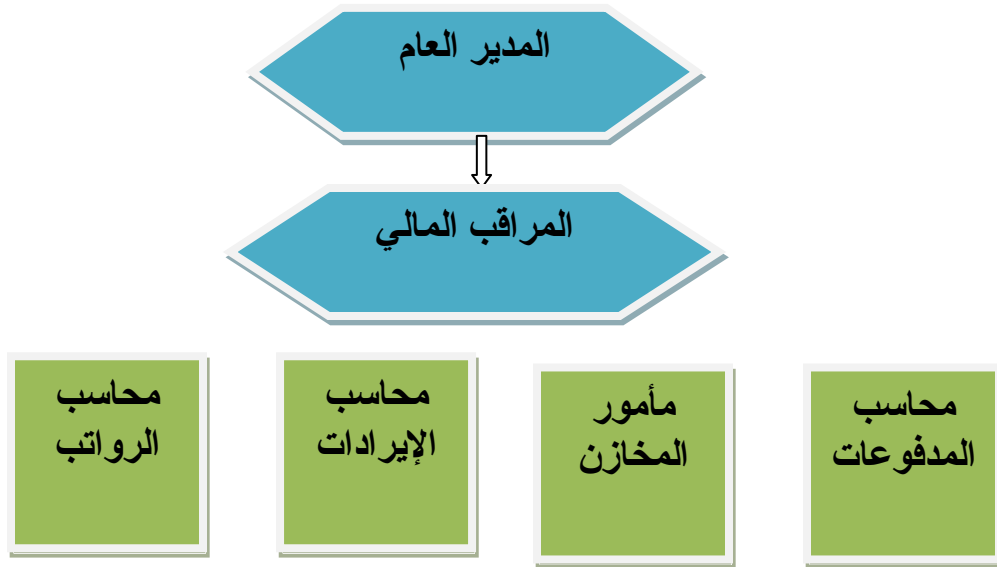
2-3-1 الأقسام المساعدة في عملية تشغيل الفنادق

قسم المحاسبة : (Accounting Department)

تعتبر هذه الإدارة من أهم الإدارات داخل الفندق , إذ تختص بإعداد وتسجيل جميع العمليات المحاسبية بالفندق , كما تقوم هذه الإدارة بإعداد العمليات الختامية , والمركز المالي والميزانية الختامية للفندق , كما تمتد مسؤولياتها الي مراقبة الإيرادات التي تدخل يومياً في حسابات الفندق ومراقبة تكاليف التشغيل الخاصة بكل إدارة , ومن أهمها تكاليف الأغذية والمشروبات, وفي كثير من الفنادق يكون هنالك قسم لمراقبة تكاليف الأغذية والمشروبات يرأسه مراقب الأغذية والمشروبات وله مساعدين ويتبع لإدارة الحسابات , ويقوم مراقب الأغذية والمشروبات بتقديم تقرير شهري يوضح نسبة التكاليف الكلية لقسم الأغذية والمشروبات .ويرأس قسم المحاسبة المدير المالي ويعاونه محاسبين ومراجعين وأمناء الصندوق وموظفي الحسابات .

الشكل (1) هيكل تنظيمي لقسم المحاسبة

(Accounting Department)



المصدر : (المنهج السعودي , 2009)

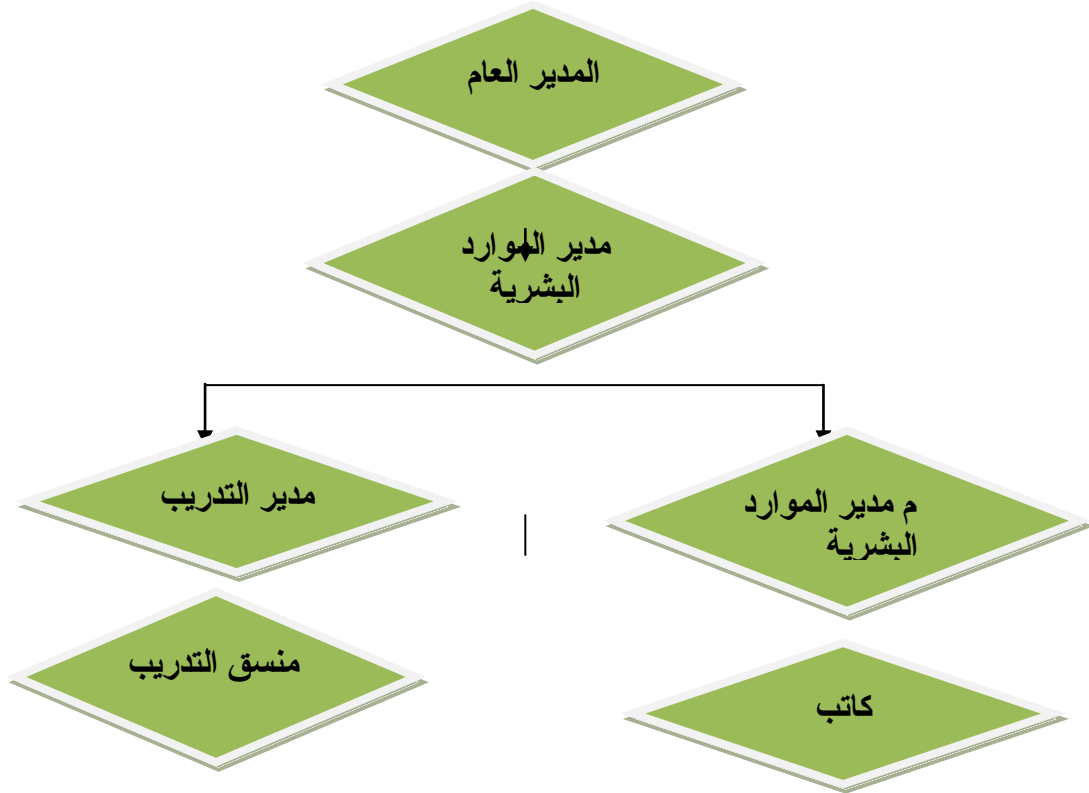
ثانياً

قسم الموارد البشرية : (Human resources)

يهتم هذا القسم بجميع الأمور التي تعني بالموظفين في الفندق , من إستقطاب وإختيار وتعيين وتوظيف وتقييم وتدريب وترفيه وكذلك تحفيز العاملين معنوياً ومادياً كالجائزة الشهرية للموظف المثالي, وتقديم البرامج التدريبية لزيادة كفاءة العاملين في الفنادق بمختلف المستويات الوظيفية ويقوم هذا القسم بحفظ ملفات الموظفين تبعاً للإدارات والأقسام المختلفة , كما يقوم بإجراءات نهاية الخدمة , والتأمين الإجتماعي والتأمين الصحي .

(John Wiley&Sons,Inc,1996)

الشكل (2) هيكل تنظيمي لإدارة الموارد البشرية



المصدر : (John Wiley&Sons,Inc,1996)

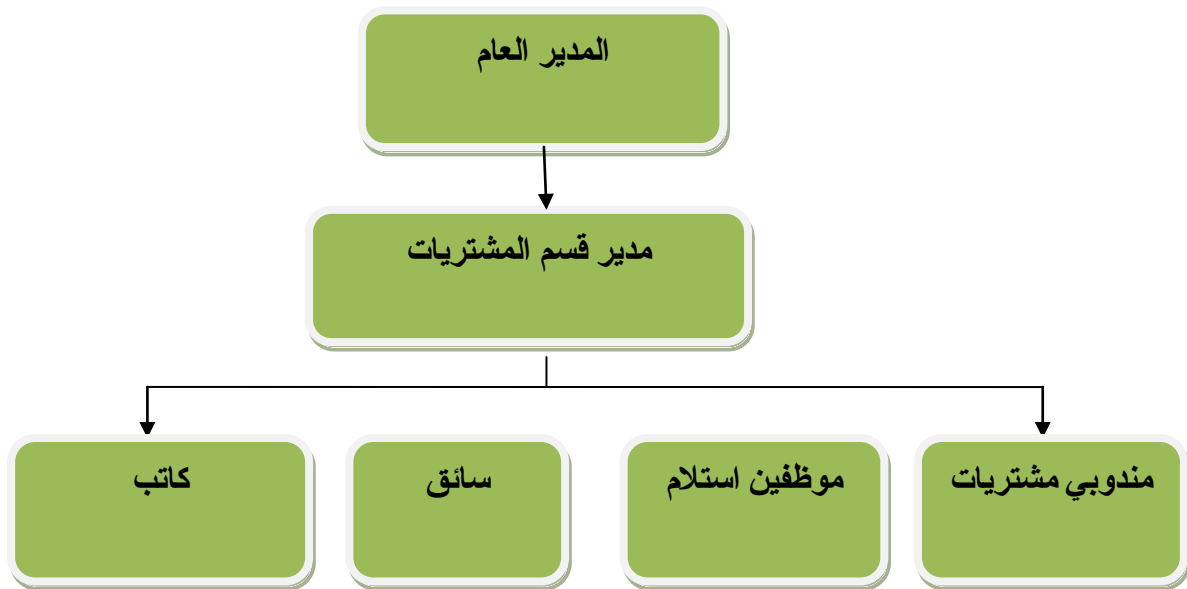
ثالثاً :

قسم المشتريات : (Purchasing Department)

تختص هذه الإدارة بشراء جميع متطلبات الفندق من أجهزة ومعدات وأثاث والمواد الخام لقسم الأغذية والمشروبات وإحتياجات الغرف والأدوات المكتبية وقطع الغيار .
ومن أهم اهداف هذا القسم :

- * شراء كافة إحتياجات الفندق من أطعمة ومشروبات واثاث وبياضات ومواد تنظيف الخ..
- * شراء البضائع بأرخص ثمن وأعلي جودة ممكنة وفي الوقت المناسب .
- * السيطرة بقدر المستطاع علي الموجود النقدي (cash flow) بالفندق .
- * دراسة السوق وزيارة مصانع ومخازن الموردين .
- * إختيار أفضل مصادر التوريد
- * إختيار أنسب أوقات الشراء خاصة البضائع الموسمية .

الشكل (3) هيكل تنظيمي لقسم المشتريات



المصدر : (اللوزي , 1997)

خامساً :

قسم الصيانة : (Maintenance department)

تهتم هذه الإدارة بجميع عمليات الصيانة داخل المنشأ الفندقية , من أهم وجابتها سرعة التنفيذ وكفاءة الأداء لجميع المهام التي تطلب منها , وذلك لضمان توفر كافة سبل الراحة للضيوف أثناء إقامتهم بالفندق , كما تعمل علي مراقبة تكاليف الطاقة المستهلكة بالمنشأة , وإيجاد الطرق المثلي لتقليل هذه التكاليف وبالتالي تعظم أرباح الفندق دون إخلال بمعايير جودة التشغيل

ويضم هذا القسم التخصصات التالية :

* السباكة والنجارة

* الدهانات والنقاشين

* صيانة المبني والأعمال المدني

* أعمال الكهرباء

الميكانيكا

مهام قسم الصيانة :

الصيانة العامة والتصليح

السيطرة علي الطاقة والتقليل من هدرها

مراقبة الأنوار والأجهزة الكهربائية

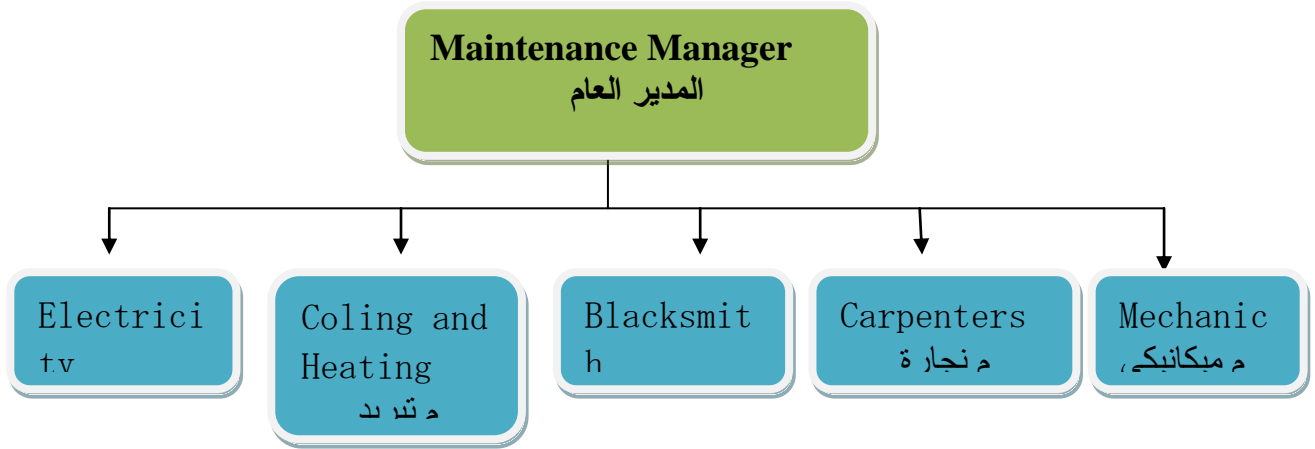
السباكة للتأسيسات الصحية والمواسير

مراقبة أجهزة التبريد والتكييف المركزية والتدفئة

القيام بأعمال النجارة والحدادة

مراقبة دورية للأجهزة وصيانتها . (طه , 1999)

الشكل (4) هيكل تنظيمي لقسم الصيانة



المصدر : (طه , 1999)

سادساً

قسم التسويق والمبيعات (Marketing & Sales Department)

يهتم هذا القسم بالأنشطة التسويقية الهامة مثل دراسة وتحليل اتجاهات السوق ومعرفة احتياجات ومتطلبات الزبائن وقدراتهم الشرائية ورسم الخطط التسويقية بناءً على نتائج الدراسة ,

وتقوم إدارة التسويق كذلك بتنشيط المبيعات للخدمات الفندقية المختلفة وخاصة بيع العرف والاعذية والمشروبات والحفلات والاجتماعات والمؤتمرات , كما تقوم بعمل خطط الدعاية والإعلان وتنفيذها من خلال الوسائل الإعلامية المختلفة . وينبغي علي مندوبي المبيعات الذين يقومون بالبيع الشخصي للخدمات الفندقية للشركات السياحية وكبار رجال الاعمال وكبار العملاء كالأندية الرياضية بمهارات عالية في التعامل والإقناع .

من أهم مسؤوليات قسم التسويق هو المحافظة علي نسب الإشغال العالية لغرف الفندق بأفضل سعر , وتحقيق ذلك هنالك بعض الأنشطة التي يجب ان تؤديها هذه الإدارة:

* الإتصال الدائم بالعملاء سواءاً كانوا أفراد أو مجموعات .

* عمل الدعاية والإعلان بتوزيع مطبوعات ومنشورات عن الفندق بالمطارات واماكن تواجد العملاء من الافراد والشركات .

- * عمل علاقة دائمة مع العملاء من خلال الإتصال الدائم ومراسلتهم .
- * المشاركة في المعارض المحلية والدولية .
- * عمل التخفيضات لتشجيع البرامج السياحية .
- * المشاركة في الأنشطة الإجتماعية والإحتفالات .(كامل , 1975)

قسم الأمن : (Security Department)

مسئولية هذا القسم هي تأمين الفندق بالكامل وحفظ الأمن داخل الفندق من خلال المراقبة المستمرة , وكذلك يعمل علي توفير الهدوء للنزلاء والمحافظة علي ممتلكاتهم والتصدي للحرائق عند حدوثها والقيام بالتحريات عن الحوادث والسرقات , ويكون هناك تعاون بين أمن الفندق وجهاز الأمن العام بالدولة خاصة في المؤتمرات وتحركات الأجانب والضيوف السياسيين

من أهم واجبات ومسؤوليات قسم الامن بالفندق :

- * مراقبة أبواب الفندق خاصة أثناء الليل .
- * إبعاد العابثين والسكري والمشكوك فيهم
- * مراقبة أجهزة الإطفاء والتنبيه .
- * مراقبة مخازن وموجودات الفندق .
- * مراقبة مواقف السيارات
- * التنسيق والإستشارة مع دائرة الدفاع المدني والشرطة
- * وضع برامج تدريبية لتنمية مهارات الموظفين علي السلامة المهنية والإسعافات الأولية ومكافحة الحرائق .
- * التنسيق مع قسم الإستقبال والأشراف الداخلي في حالة النزلاء إذ كان هنالك حالة وفاة أو إغماء أو سكر او سرقة وما شابهة ذلك . (عبد القادر , 1999)

2-3-2 قسم الأغذية والمشروبات (F & B Department)

تعريف مفهوم قسم إدارة الاغذية والمشروبات

يعتبر قسم إدارة الاطعمة والمشروبات ؛ هو القسم المسؤول عن إمداد العملاء بأنواع الاطعمة والمشروبات داخل الفندق او المطعم، ويتم تقديم هذه الاطعمة والمشروبات بمواصفات وشروط صحية وغذائية معينة، وباسعار محددة مسبقا من قبل الادارة تناسب الزبائن المرتادين لهذه الاماكن. (الباحث , 2016)

يعتبر قسم الاغذية و المشروبات فى الفنادق من الاقسام الرئيسية المهمة فى الفنادق ، و من الاقسام المنتجة التي يجنى من خلالها إيرادات مقدرة تساهم بصورة فعالة فى تحقيق أرباح مقدرة نظير بيع الأطعمة الجاهزة وانواع المشروبات المختلفة مثل العصائر وانواع الحلويات المختلفة .

يعتبر القسم كذلك عامل جذب رئيسى للضيوف ، حيث ان هذا القسم والذى يتفرع الى قسمين: قسم انتاجى ينتج الطعام ويحضره ويعده ، وقسم خدمى يقدم الطعام لنزلاء وضيوف الفندق .

ويتكون قسم إدارة الاغذية والمشروبات داخل الفندق اوالمطعم من الاقسام الاتية (طه,1999)

أولاً:المطبخ : (kitchen)

هو القسم المختص بإعداد وتجهيز الأطعمة المختلفة الباردة والساخنة والشورب والمقبلات والسلطات وكذلك الحلويات الشرقية والغربية لنزلاء الفندق والعاملين به ورواد الحفلات من غير النزلاء وغيرهم من الأسر والأفراد الذين يحبون تناول وجباتهم في الفنادق بجودة عالية تتناسب مع مختلف البلدان . ويعتبر قسم المطبخ من أهم الاقسام فى الفندق لما يحقق للفندق من إيرادات مالية نظير تقديم خدمة الطعام للنزلاء, إذ هو من الأقسام المنتجة التي تؤدي الي ضمان إستمرار العمل في الفندق.(الباحث , 2016)

الأقسام الرئيسية للمطبخ الفندقى :-

يتكون المطبخ عادة في الفنادق الكبيرة من الأقسام الآتية :-

1- قسم الساخن

هو القسم المسئول عن تحضير الشورب بأنواعها المختلفة ومسمياتها المتعددة وكذلك الأطباق الرئيسية المعدة من اللحوم المختلفة من لحوم حمراء (عجالي - بقري - ضأن) وطيور (فراخ - حمام - بط و اوز) والأطعمة البحرية من أسماك وسرطانات البحر والمحار وغيرها وكذلك إعداد أطباق مختلفة من الأرز والمكرونه والإسباكتي بالإضافة الي أصناف عديدة من البطاطس وأطعمة خاصة بالنباتيين . (الباحث , 2016)

2- قسم المأكولات الباردة :- (القارمنجى)

هذا القسم مسئول عن جميع الأطباق المعدة من اللحوم الباردة (سجك - بيرقر - كفتة - مارتدلا هوت دوق - بيكون (bacon) - تركى turkey باسطرمة وغيرها وكذلك الأجبان المختلفة (بارمزان - قودا - فيتا - شيري - حلوم - كيري - موزريلا - بيضاء . الخ ..) وكذلك جميع أنواع الخضروات .

وهذا القسم مسئول عن تحضير كافة أنواع الأطباق الباردة يقوم بتحضير الآتى :-

- 1- تجهيز السلطات .
- 2- أطباق المشهيات .
- 3- الصوصات الباردة (كاتشب - مايونيز - كوكتيل - فنقرت - اورانج - بولنيز - الكانبييات - كانابيز .
- 4- اللحوم الباردة .
- 5- بعض أنواع السندوتشات .
- 6- الباتيهات بأنواعها مع الخبز (الباحث , 2016)

3- قسم الجزارة : (Butchery)

يعتبر هذا القسم من أهم أقسام المطبخ الفندقى وتتمثل مهام هذا القسم في الآتى :-

- 1- إستلام اللحوم (خمراء, بيضاء, اسماك واطعمة بحرية) والتأكد من صلاحيتها وجودتها
- 2- تشفية اللحوم من العظام والشوائب .
- 3- تصنيفها حسب المينيو الموضوع .
- 4- تحضير الخلطات التي يتبل بها اللحوم (مارنيشن) .
- 5- تجهيز اللحوم للأقسام الأخرى من تجهيزات المشاوي مثلاً (كفتة , بيرقر , كرسبي, الخ.. – وكذلك المحمرات (الروست) التي قد تكون كاملة مثل الخروف المعد للحشو والفرخ الكامل أو تقطع الي اجزاء وتتبّل .

1- حفظ اللحوم بطرق سليمة داخل الثلاجات مع وضع (ليبيل lable) ورقة موضح عليها تاريخ دخولها . أو إرسالها الي الأقسام التي تحتاجها .

2- مراعات الذي يدخل أولاً يخرج أولاً وهو ما يعرف ب (FIFO) (الحديدي , 1988)

4- قسم الحلواني والخباز :

هو أحد أهم أقسام المطبخ, عادة يكون منفصل في الموقع نسبة لإختلاف الأواني والمعدات المستخدمة فيه وحساسيتها , لذا نجدها دائماً لديها مكان مخصص ومنفصل عن المطبخ الرئيسي .

أولاً: قسم الحلويات والمعجنات : (Bastry)

هو القسم المناط به توفير إحتياجات البوفيهات والمينيوهات بالأصناف المختلفة من الحلويات الشرقية (بلح شام – مهلبية- لقمة القاضي – بسبوسة – كنافة – بسيمة) وغيرها من الحلويات المفضلة في البلاد العربية وبلاد الشام وكذلك أصناف مميزة من الحلويات الغربية مثل الكيك الإنجليزى والتورطة والجاتوهات والملتجات مثل الموس بأنواعه والأيسكريم والبودينق والعديد من الأصناف من الفواكه الطازجة مثل التفاح- برتقال – كومثري- برقوق – كيوي – عنب – شمش فراوله وغيرها (أبوزيد و فقيري , 2006) .

ثانياً: قسم الخبز : (Bakery)

وهذا القسم يقوم بتجهيز جميع المعجنات من الخبز بأنواعه المختلفة عربي فرنسي والبيتزا والكرواسون والسبسكا والعديد من الفطائر .

5- قسم تنظيف الأواني : (Steward section)

يعتبر من الأقسام المهمة جداً في المطبخ الفندقى ويكون بمكان منفصل بداخل المطبخ ويكون دائماً في الفنادق الكبيرة مذوداً بماكنة غسيل آلية , وسخان مياه , وأحواض غسيل كبيرة بجانب خزنة لمواد ومعدات التنظيف وأرفف وحاملات لرحص وترتيب الأواني التي يتم تنظيفها (أبوزيد و فقيري , 2006) .

ثانياً : المطعم : (Restaurant)

المطاعم هي المنشآت التي تقدم خدمة الأغذية والمشروبات لروادها لإشباع رغباتهم نظير تحقيق نسبة من الأرباح، بصرف النظر عما إذا كانت هذه الأغذية وجبات كاملة أو أغذية خفيفة ومشروبات وقد يكون المطعم جزء من الفندق وبالتالي فإن الأرباح التي يحققها تمثل جزء من أرباح الفندق أو يكون المطعم كياناً مستقلاً بذاته (عوض، 2005).

تعدد الصور التي يتم بها خدمة الأطعمة والمشروبات في المطاعم من الأمور الهامة بما يتوافق مع تحقيق أقصى مستوى إرضائي للعملاء هذه المطاعم، وبناءً على هذه الطريقة التي تتم بها الخدمة يمكن وتصنيف المطاعم إلى أنواع والتي منها مطاعم الأغذية السريعة (Fast Food Restaurant) وقد يطلق البعض عليها أيضاً ((Quick Service أي الخدمة السريعة، وتعتبر الأغذية السريعة أحد أنواع الأغذية التي انتشرت انتشاراً سريعاً في الآونة الأخيرة وتطور إنتاجها تطوراً كبيراً وذلك بسبب توافق فكرة الأغذية السريعة مع روح العصر، وإقبال كثير من المستهلكين عليها ولاسيما الشباب، وأصبحت هناك مطاعم متخصصة لإنتاج وتقديم هذا النوع من الأغذية على النطاقين الدولي والمحلي (منى، 2003).

ثالثاً : المقهى : (Coffee Chop)

(وهو المكان الذي يختص بتقديم خدمات الوجبات الخفيفة والمشروبات للزبائن قد يكون المقهى مستقلاً او قسم يتبع لقسم الاغذية والمشروبات داخل الفندق).

رابعاً : خدمة الغرف : (Room Service)

خدمة الغرف هي توفير تقديم خدمة الطعام والمشروبات لنزلاء الفندق في غرفهم وفي معظم الفنادق يعمل هذا القسم 24 ساعة ، ويتم اتصال النزيل تلفونيا بهذا القسم على التليفون المعلن عنه لهذه الخدمة وطلب ما يرغبه من قائمة خاصة بخدمة الغرف يوفرها الفندق في غرف النزلاء ومدون بها بوضوح أسعار كل صنف ونسب الخدمة والضريبة ، وفي الفنادق الحديثة يتم توفير هذه الخدمة اليكترونيا عن طريق شبكة كمبيوتر داخلية تشمل كل الخدمات التي منها خدمة الغرف والمعلومات المختلفة عن الفندق والمدينة التي بها والدولة وكذلك عرض افلام الفيديو وامكانية الاتصال بشبكة الانترنت والرسائل الخاصة بالغرف وكذلك اطلاع النزيل اولا بأول على تفاصيل حسابه ، ذلك كله من خلال شاشة التليفزيون الموجودة بالغرفة.(ابوزيد وفقيري ، 2006)

خامساً : خدمة تقديم الطعام : (Catering)

هذا القسم مسئول عن قاعات الفندق المختلفة والتي لها عدة استخدامات منها اقامة المؤتمرات او الاجتماعات او لقاءات رجال الاعمال او الحفلات المختلفة...الخ وكذلك هذا القسم مسئول ايضا عن التجهيزات الخاصة باقامة الحفلات خارج الفندق في المكاتب أو الفيلات أو الاماكن المقترح اقامة الحفلات او الاجتماعات المختلفة فيها ، وتكون هذه التجهيزات غالبا تشمل أدوات المائدة بالكامل والمأكولات والمشروبات ، وينتقل طاقم الخدمة والمطبخ الخاص بالقسم الى المكان الذي سوف تقام به الحفلة يقوم بتجهيزه وخدمة الطعام ومشروبات للضيوف ، ويكون ذلك بالطبع باتفاق مسبق مع هذا القسم ويعتمد حجم القسم على عدد

القاعات المتاحة بالفندق وحجمها ، والعديد من الفنادق تعتمد على جزء كبير من إيراداتها على هذا القسم والذي غالبا ما يحقق أرباحا للفندق قد تصل الى نسبة كبيرة اذا ما احسن استغلال تلك القاعات وتم التسويق لها بشكل جيد وعلمي مدروس ، علاوة على ذلك فنجد ان هذا القسم يعمل على تشغيل قسم الاغذية والمشروبات وكذلك زيادة نسبة اشغال غرف الفندق في بعض الاحيان في حالة انعقاد المؤتمرات في الفندق حيث غالبا يتم حجز غرف في الفندق لاقامة الوفود المشاركة في هذه المؤتمرات ويكون ارتباط هذا القسم اداريا بقسم الاغذية والمشروبات واستشاريا بقسم البيع والتسويق من اجل توحيد الجهود من أجل نجاح التشغيل والتسويق لقاعات الفندق واذا كان الفندق يحتوي على قاعات كبيرة وواسعة وضمن خطته التسويقية الدخول في سوق المؤتمرات والحفلات فانه من الممكن ان ينقسم هذا القسم الى قسمين هما : (اللوزي , 1997)

- قسم الحفلات: (Banquet)

وهو المسئول عن اقامة الحفلات والمناسبات سواء كانت في داخل أو خارج الفندق.
- قسم المؤتمرات : وهو المسئول عن اقامة المؤتمرات أو: اللقاءات الكبيرة في الفندق ، وخاصة اذا كان الفندق يحتوي على قاعات كبيرة واجهزة ومعدات حديثة.

سادساً : كافتريا العاملين: (Staff Cafeteria)

وهي الكافتريا المخصصة في الفندق لتقديم الطعام الى عمال وموظفي الفندق ، والتي يقوم بتشغيلها ويشرف عليها قسم الخدمة بالفندق (اللوزي , 1997) .

2-3-3 قسم قطاع الغرف: (Room Division)

ويعتبر الوجهة الامامية للفندق او مركز الايراد في الفندق لما له من اتصال مباشر مع الضيوف, يحصل الفندق على معظم إيراداته منه، حيث يحصل الفندق على الجزء الاكبر من إيراداته من بيع الغرف ، ثم من بيع الأطعمة والمشروبات (واللوندري) والنادي الصحي والتليفون والتلكس والفاكس وموقف السيارات وايجار المحلات وغيرها من الخدمات التي يقدمها الفندق للزلاء والضيوف وليس معنى هذا ان هذه الاقسام أهم من الاقسام الاخرى الغير منتجة ، لان كل اقسام الفندق متساوية في الاهمية وتكمل بعضها البعض ولا غنى

لبعضها عن بعض فكل قسم يعمل بالتنسيق مع الاقسام الاخرى ولا يمكن الاستغناء عنها لانجاز عمله وليس من الضروري ان يكون قسم الغرف قائماً ضمن الهيكل التنظيمي للفندق ففي بعض الفنادق الصغيرة لا يحتاج الفندق لوجود قسم الغرف او مدير قسم الغرف بل يكفي بالوظائف والاقسام الاخرى مثل المكتب الامامي واللوندرى والاشراف الداخلي كأقسام مستقلة وترتبط مباشرة بمساعد المدير العام أو المدير المقيم او بمدير الفندق. (توفيق,1996)

قطاع الغرف في الفندق يتكون من قسمين هما المكاتب الامامية وقسم الإشراف الداخلي.

أولاً : قسم المكاتب الامامية: (Front Office Department)

يعتبر المكتب الامامي للفندق هو واجهة الفندق وحلقة الاتصال بين النزلاء والادارة وهو أول و آخر مكان إتصال للضيف بالفندق. لذلك نجد ان معظم الفنادق تولى اهتماما كبيرا بديكورات واثاث مكاتبها الامامية وكذلك اختيار وتدريب العاملين فيها لان هؤلاء العاملين يكونوا على اتصال مباشر ودائم مع ضيوف الفندق والمكتب الامامي هو عبارة عن مجموعة من المكاتب الامامية والخلفية لمقدمة الفندق وموقع المكتب في الصال الرئيسية للفندق بالمدخل (Lobby) ، وهو حلقة الوصل بين الضيوف والفندق بادارته المختلفة ، كما يعتبر المكتب الامامي ايضا مركز المعلومات للضيوف خلال اقامتهم بالفندق حيث يقدم لهم كافة المعلومات عن الفندق وكذلك المعلومات عن المدينة والدولة وكافة الخدمات الاخرى التي دائما ما يتسأل عنها الضيوف ويلجأون لهذا القسم في اي تساؤل ، ودائما يقال بأن " المكتب الامامي للفندق يمثل الفندق نفسه" (Brech ,E.F.L,1986)

ويتكون المكتب الامامي في الفندق من الاقسام التالية:-

1- قسم الاستقبال: (Reception)

يعتبر الاستقبال قلب المكتب الامامي وواجهة الفندق ، فهو أول ما يلجأ اليه النزيل عند وصوله الى الفندق وحيث يتم فيه استقبال وسجيل وتسكين نزلاء الفندق وتقديم كافة الخدمات لهم عند وصولهم ولاهمية هذا القسم وحيويته فان معظم الفنادق قد أدخلت الحاسبات الاليكترونية اليه من اجل سرعة ودقة إنهاء الاعمال التي به من تسجيل وتسكين النزلاء

وسرعة ودقة الاعمال الخاصة بالتشغيل والتي هي غالبا ما تكون متصلة بأجهزة الحاسبات الاليكترونية بالاقسام الاخرى بما فيها قسم الحجز أي ان عمل قسم الاستقبال الرئيس هو استقبال الضيوف استقبالا لائقا والترحيب بهم وتمكين الضيف من الحصول على الغرفة التي تتفق مع رغباته وتسجيل الضيوف في الفندق فالمسئولية الاولى التي تقع على عاتق موظف الاستقبال هي الترحيب بالنزلاء ، فكلما كان الترحيب والاستقبال جيدا كلما كان شعور النزيل بالراحة أكبر وسوف يكون لذلك تأثير كبير على رضاء النزيل عن الفندق وخدماته ، أي انه باستطاعة موظف الاستقبال أن يكسب رضى الضيوف عن الفندق والعكس صحيح. لذلك فإن مهمة مكتب الاستقبال وعمله تحتاج الى مهارة كبيرة (اللوزي , 1997)

2- قسم الاستعلامات: (Information)

يعتبر قسم الاستعلامات من الاقسام المهمة جدا في المكتب الامامي لاي فندق حيث يرتبط عمله ارتباطا مباشرا نزلاء الفندق وحيث يلجأون اليه عند طلبهم أي استفسار أو أي معلومة سواء عن الفندق أو خارجه ، أي أن عمل مكتب الاستعلامات بصفة عامة هو تأدية الخدمات والمعلومات المختلفة للضيوف وتتوقف أهمية هذا المكتب تبعا لدرجة وحجم ونوع الفندق والخدمات المتاحة فيه . (مهدي , 1997)

3- قسم الحجز: (Reservation)

قسم الحجز يعتبر العصب الرئيس لقسم المكاتب الامامية فمن خلاله يتم تلقي جميع طلبات الحجز وتشغيلها والرد عليها وتنفيذها. (مهدي , 1997)

4- قسم السويتش : (Telephone Operator)

هذا القسم هو المسئول عن الاتصالات المختلفة في الفندق سواء الاتصالات الداخلية او الخارجية والتي تتم عن طريق التليفون أو الفاكس أو التلكس أو أي وسيلة اتصال اخرى وقد أدى دخول الحاسبات الاليكترونية في هذا القسم الى تحسين خدمة الاتصالات في الفنادق وتسهيل العمل فيه بشكل كبير جدا. ويعتبر قسم السنترال من الاقسام المنتجة في الفندق لانها تحقق ايراد نتيجة لاستعمال الضيوف للتليفون والفاكس والتلكس ، علاوة على أهمية تلك الخدمة بالنسبة للنزلاء وسهولة الاتصال بين اقسام الفندق المختلفة وذلك عند حالات

الطوارئ . ولهذا السبب يجب الدعم المستمر لهذا القسم وتوفير المعدات والاجهزة اللازمة لتأمين توفير هذه الخدمات وصيانتها.

5- قسم المراسلين أو حاملي الحقائب : (Concierge) (Uniformed Services)

يعمل هذا القسم بشكل رئيس منطقة اللوبي (Lobby) يمدخل الفندق وعلى ورديات على مدار الساعة ويكون افراد هذا القسم على أهبة الاستعداد دائما لتقديم المساعدة والخدمة الى ضيوف الفندق وفي أي وقت.

عملهم في كل أنحاء الفندق ويكونوا على اتصال مباشر مع قسم الاستقبال وقسم الامن ، حيث يقوموا بالابلاغ عن الحوادث والحالات الغير طبيعية التي قد تحدث داخل الفندق من خلال تجولهم ف يأروقة وممرات الفندق . (كامل , 1975)

6- صراف المكتب الامامي : (Front Office Cashier)

كاشير المكتب الامامي يتبع لقسم الحسابات فنياً والمكتب الامامي اداريا . وهذا القسم هو المسئول عن تنزيل كل الشيكات الخاصة بالخدمات التي طلبها النزلاء على الفواتير الخاصة بهم اولا بأول ، وتجهيز الفواتير الخاصة بالنزلاء عند مغارتهم واهم واجبات هذا القسم ما يلي:

- مراجعة وتنزيل الشيكات الخاصة بالنزلاء الواردة من الاقسام المختلفة بالفندق والخاصة بالخدمات التي تم تقديمها اليهم بناء على طلبهم الى الفواتير الخاصة بهم.
- تحصيل الفواتير الخاصة بالنزلاء عند مغادرتهم الفندق.
- استلام مبالغ التأمين (Deposits) من الضيوف أو ضمانات الدفع.
- تحويل العملات الاجنبية للضيوف حسب التعليمات والقوانين.
- صرف الشيكات السياحية.
- اجراء عمليات دفع الفواتير بواسطة بطاقات الائتمان (Credit Cards)
- المسئولية على حسابات الضيوف.
- المسئولية عن السجلات المحاسبية الخاصة بهذا المكتب كسجل الايرادات ... الخ.

ثانياً : قسم الاشراف الداخلي : (Housekeeping Department)

هذا القسم مسئول عن نظافة الغرف والأماكن العامة بالفندق بالكامل من أرضيات وحوائط وأثاث وممرات (وكوريدورات) ودورات مياه.. الخ يضاف الى هذا القسم أيضا قسم الغسيل والكوي (اللوندرى) والذي يعتبر من اهم الاقسام ايضا بالفندق وقسم اللوندرى يفصل في بعض الفنادق الى قسم مستقل وحيث ان هذا القسم متعلق بالنظافة فنجد معظم الفنادق تلجأ الى العنصر النسائي للقيادة والعمل في هذا القسم نظرا لنجاح المرأة في هذا المجال واتقان هذا العمل بصورة أفضل من الرجل وترجع أهمية حساسية هذا القسم الى ارتباطه المباشر مع منتج الفندق الرئيس المتمثل في بالغرف وأي خلل في عمل هذا القسم ينعكس مباشرة على خدمات الفندق سواء كان ذلك بالغرف أو في الاماكن العامة . (John,Wiley& Sons,1995)

الفصل الثالث

تقييم جودة الخدمة وطرق تحسينها

الفصل الثالث

تقييم جودة الخدمة وطرق تحسينها

1-3 مفهوم الخدمة

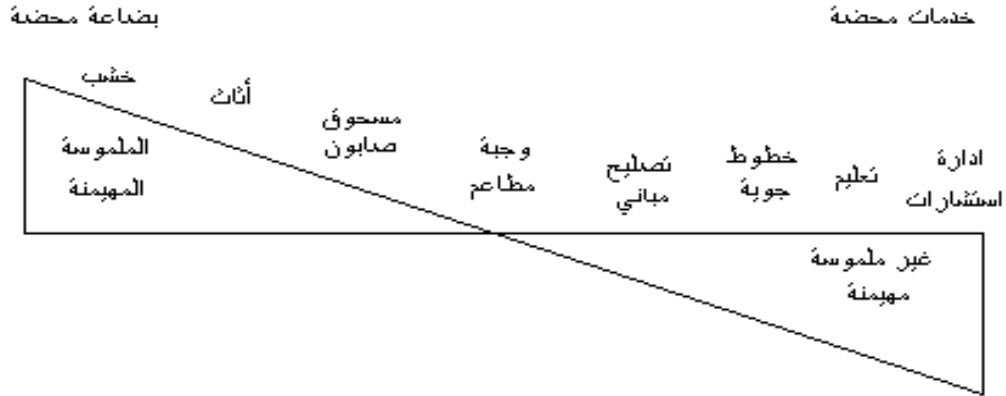
يستعمل الناس في حياتهم اليومية كثير من الخدمات مثلما يستهلكون السلع ، خدمات الهاتف ، التعليم ، الصحة ، والخدمات المصرفية ، وغيرها ، إلا انه يعترى طبيعة الخدمة ، حدودها وخصائصها بعض الغموض وفي هذا المبحث ، سأسلط الضؤ علي بعض التعاريف الخاصة بالخدمة وخصائصها وأنواعها .

3-1-1 تعريف الخدمة :

إن التعاريف الحديثة للخدمات تركز على إن الخدمة بحد ذاتها لا تنتج منتجاً ملموساً على الرغم من إنها قد تكون فعالة في إنتاج منتج ملموس (المصري، 2002). وكوتلر وارسندونغ (1996) يقدمان تعريفاً معاصراً كما يلي: ((الخدمة هي نشاط أو فائدة يمكن أن يقدمها طرف لطرف آخر تكون أساساً غير ملموسة، ولا تؤدي إلى ملكية شيء. وقد يكون أو لا يكون إنتاجها مرتبطاً بمنتج مادي)). إلا أنه لم يكن هناك تعريفاً منسجماً حول مكونات الخدمة، وعرفت بأنها جزء لا يتجزأ من البضائع. إلا أن البعض قد ضمن الأنشطة مثل الترفيه والسياحة، و لكنه استثنى خدمات التسليم وتسهيلات الائتمان حيث إنها متصلة أساساً ببضاعة ملموسة. ومن ناحية عملية قد يكون من الصعب جداً أن نميز بين الخدمات والسلع ذلك إننا عندما نشترى بضاعة هناك عادة عناصر خدمة مشمول فيها. وبالمثل فإن الخدمة غالباً تكون معززة بمنتج ملموس متصل بها. وبهذه الطريقة فإن السيارة يمكن أن نعتبرها بضاعة أكثر من كونها خدمة. ومن ناحية أخرى فإن الخدمة تبدو غير ملموسة مثل حزمة عطة تشتمل على عناصر ملموسة في الشراء - عربة نقل أو غرفة في فندق مثلاً. وفي طيات ذلك فإن هنالك نمطاً واسعاً من المنتجات هي عبارة عن جمع بين بضاعة ملموسة وخدمة غير ملموسة، فالوجبة في المطعم هي جمع بين بضاعة ملموسة (الطعام والأشياء الطبيعية المحيطة) وخدمة غير ملموسة (إعداد وتجهيز وتقديم الطعام وخدمة الحجز...الخ) والشكل (5) يبين تخطيطياً أن هنالك تنوعاً ملحوظاً قائماً ضمن قطاع الخدمة. وهناك العديد

- من التعاريف لمكونات الخدمة حيث عرفت مكونات الخدمة بأنها ((إنتاج فائدة غير ملموسة أصلاً إما بحد ذاتها أو كعنصر بارز لمنتج ملموس، والتي تتحقق من خلال شكل ما من التبادل لسد حاجة محددة للمستهلك)) (دعبول وأيوب، 2003)
- يعرف (فكاتلت) الخدمة علي انها : أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة ، ولا تنتج عنها أي ملكية ، وإن إنتاجها ونقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج ملموس أو لا يكون
- 2- تعرفها الجمعية الأمريكية للتسوق علي أنها : النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة . (الضمور ، 2006) .
- 3- تعرف علي انها : منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه علي أشخاص أو اشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو إستهلاكها مادياً (أورمان ، 2000)
- 4- يعرفها (JUDD) بأنها" معاملة منجزة من طرف المؤسسة بحيث لايمنتج عن التبادل تحويل الملكية كما في السلع الملموسة (بيترايس ، 2004)
- 5 - وتعرف علي أنها نشاط الإنسان الموجه الي إشباع الحاجات بحيث لا يكون ملموساً (فرانشويس ، 2002) .

الشكل (5) البضائع والخدمات



المصدر : عن دعبول وأيوب (2003)

3-1-2 خصائص الخدمة :

إن الخدمة بطبيعتها غير ملموسة , وهذا ما جهل هذه الخاصية الغالبة في تعريف الخدمة من جهة المختصين , بالإضافة الي هذه الخاصية هنالك عدة خصائص تميز الخدمة وأهمها مايلي :

أولاً : الملموسية :

أصل الخدمة غير ملموسة , أي لايمكن تذوقها, او شمها, او رؤيتها, او سماعه, والإحساس بها , وهي ما يميز الخدمة عن السلعة , وإن تكرار الشراء قد يعتمد الخبرة السابقة ويمكن للعميل الحصول علي أي شئ مادي يمثل الخدمة , لذلك فقد إقترح (ويلسون- 1972) إمكانية تقسيم الملموسة الي درجات , يمكن توضيحها في الجدول التالي :

جدول رقم (1) تصنيف درجة الملموسية

خدمات المستهلك	خدمات المنتج	درجة الملموسية
المتحف , أماكن الترفيه , خدمات النقل والسفر , وكلاء التوظيف.	الأمن والحماية , أنظمة الإتصالات , التمويل.	الخدمات التي تتميز بعدم الملموسية بشكل كامل واسباسي.
خدمات التنظيف , العناية	التأمين عقود الصيانة ,	الخدمات التي تعطي قيمة

الإعلانات , الإستشارات الهندسية .	الشخصية , التأمين .
الخدمات التي توفر منتجات مادية ملموسة .	وكلاء النقل , متاجر الجملة , البنوك , المستودعات .
متاجر التجزئة , البيع الآلي , الخدمات البريدية , العقارات .	

المصدر: (الضمور , 2006)

يشير هذا الجدول الي انه توجد خدمات خالصة وكذلك سلع خالصة وبينهما توجد منتجات تجارية أخرى, حيث يري (ويلسون 1972) ان الاملموسية هي التي تميز الخدمة عن السلعة .

ثانياً : التلازمية :

ونعني بالتلازمية درجة الإرتباط بين الخدمة ومقدمها أي انه يصعب الفصل بين الخدمة والشخص الذي يتولي تقديمها , لان وقت إنتاج الخدمة هو نفس وقت إستهلاكها , فالعميل يكون في إتصال مباشر مع مقدم الخدمة .

ثالثاً : عدم التجانس :

من الصعب إيجاد معايير موحدة في حالة إنتاج الخدمة, علي الرغم من إستخدام أنظمة موحدة خاصة بتقديم الخدمة كما في عمليات الحجز في الفنادق , فعلي الرغم من وضع المؤسسات معايير للتأكد من تقديم الخدمة بمستوي عالي من الجودة إلا أنه من الصعب الحكم علي جودة الخدمة قبل الشراء من طرف الضيف او العميل , فلا يكون مقدم الخدمة بنفس النشاط خلال يوم كامل من العمل وبالتالي يكون مستوي الخدمات مختلف , كما يتأثر تقديم الخدمات بالحالة النفسية والمزاج من قبل مقدمي الخدمات , بالإضافة الي أن الخدمة التي يراها العميل ذات جودة عالية قد يراها آخر بدرجة أقل , مثلاً تقديم قهوة في فندق درجة ممتازة قد يراها شخص علي أنها ساخنة وممتازة وآخر يراها باردة وسيئة إذاً المعايير الشخصية هي التي تتحكم في الخدمة .

رابعاً : عدم القابلية للتخزين

تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين علي عكس السلع نسبة لعدم ملموسيتها , فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها وبالتالي عدم إمكانية تخزينها وهذا ما يجعل الأمر صعب بالنسبة للمؤسسات الخدمية .

خامساً :عدم انتقال الملكية :

وهذه الخاصية تميزها عن السلعة , وذلك لأن العميل يمكنه إستعمال الخدمة لمدة معينة دون إمتلاكها , كإستعمال الغرف الفندقية , عكس السلع التي يكون فيها للعميل حق إمتلاكها والتصرف فيها

3-1-3 أصناف الخدمة

يمكن تصنيف الخدمة الي ثلاثة أصناف حسب طبيعة الخدمة وهي : (تيسير , 2005)

أولاً : الخدمة الخالصة :

وهنا تقوم المؤسسة بتقديم خدمة وحيدة دون أن يكون ذلك مرتبط بمنتوج مادي او خدمات أخرى مرافقة مثل خدمة التأمين وغيرها كما تتطلب هذه الخدمات الحضور الشخصي للعميل .

ثانياً :الخدمة المرفقة بمنتوج مادي :

يمكن للمؤسسة الخدمية تقديم خدمة أساسية لكن تكتمل ببعض المنتجات والخدمات مثل خدمات المواصلات الجوية والرحلات النهريية , الخدمة الأساسية هي النقل ولكن يتطلب تقديم بعض الوجبات و المجلات والصحف وغيرها .

ثالثاً : المنتج المرافق بعدة خدمات :

في هذه الحالة تعرض المؤسسة منتجاتها مرفقة بعدة خدمات مثل بيع أجهزة التلفزيون وآلات الغسيل مرفقة بالضمان لمدة معينة أو النقل والصيانة .

3-2 جودة تقديم الخدمة

3-2-1 مفهوم جودة الخدمة

أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية وأصبحت المنظمات والحكومات توليها اهتمام خاص، أصبحت الجودة هي الوظيفة الأولى لأي منظمة وأسلوب حياة إذا كانت ترغب في الحصول على ميزات تنافسية في ظل المتغيرات العالمية التي واكبت العقد الأول من القرن الحادي والعشرين وتزايد متطلبات المستهلكين للجودة والإمّياز وزيادة حصة المنافسة، وأصبحت الجودة سلاحاً إستراتيجياً للحصول على ميزة تنافسية (سونيا، 2002).

تتعدد التعاريف بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لإختلاف وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة ، وكذلك الإختلاف في الحكم علي جودة الخدمة .

عرف معهد الجودة الفيدرالي (F.Q.I) (1990)

الجودة بأنها أداء الأعمال بشكل سليم من أول مرة مع ضرورة الإعتماد على تقييم المستفيد من الخدمة لمعرفة أساليب تقديم الخدمة وتحسينها.

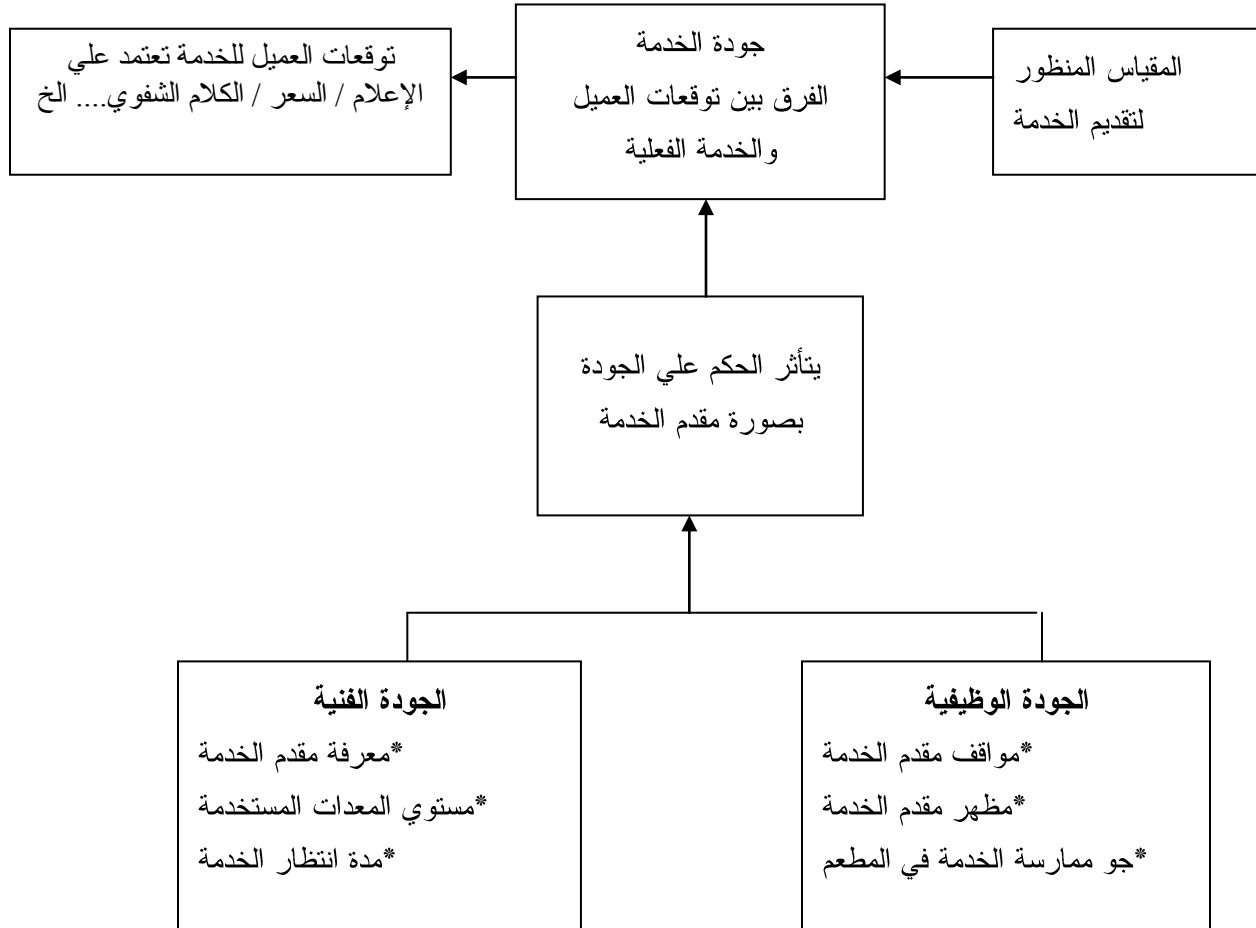
عرف (عبد الله) 1995 مفهوم الجودة بأنها تدور حول التقيد بالموصفات الملائمة للهدف أو القدرة على تلبية الإحتياجات المعلنة والمتوقعة للعميل أو تحقيق مشاركة عاطفية إيجابية بين العميل والمنشأة أو تحقيق ما يميز الخدمة المقدمة عن الخدمة التي تقدم في المنشآت الأخرى المماثلة.

الجودة في تعريفها تعني مدى توافر خصائص الخدمات المقدمة التي سبق تحديدها مسبقاً في الخطة مع الإستمرار في التحديث والتطوير والتحسين بما يشبع رغبات وإحتياجات العملاء في الوقت المناسب وبالسعر المناسب (Joseph, 1991) .

حاولت العديد من تحليلات جودة الخدمة أن تميز بين الإجراءات الموضوعية للجودة وتلك القائمة على المفاهيم الشخصية للزبائن. وبين عمل أخير قام به (Gronroos, 1984) عن الجودة الفنية والجودة الوظيفية علي أنهما المكونان الرئيسيان للجودة. فالجودة الفنية تشير

نسبياً إلى الجوانب الكمية من الجودة، ونظراً لإمكانية قياسها بسهولة من الزبون المورد فهي تشكل أساساً مهماً للحكم على جودة الخدمة، وأمثلة الجودة الفنية تشمل زمن الانتظار للمحاسبة في مطاعم الأغذية السريعة ومصدافية خدمات المطعم. إلا أن هذا ليس العنصر الوحيد الذي يكون جودة الخدمة المرجوة. ولأن الخدمات تشمل تفاعلاً بين المستهلك والمنتج إلا أن المستهلكين يتأثرون (بكيفية) تقديم الجودة الفنية لهم، وهذا ما يصفه الباحث بالجودة الوظيفية، والتي لا يمكن قياسها بطريقة موضوعية مثل عناصر الجودة الفنية. والشكل رقم (6) يوضح نظرتة لجودة الخدمة.

الشكل (6): نظرة المستهلك للجودة الفنية والوظيفية مطبقة على مهنة المطاعم .



المصدر : (Gronroos, 1984)

إذا كانت الجودة تعرف علي أنها درجة وفاء الخدمة بمتطلبات الزبائن فإن المشكلة تبقى في تحديد تلك المتطلبات. فجودة الخدمة ذات بنية معنوية كبيرة مقارنة بالسلع حيث تسيطر

الجوانب الفنية للجودة. لذلك فإن الكثير من مفاهيم جودة الخدمة تبدأ بمعالجة التوقعات المعنوية الموجودة لدى العملاء فيما يخص الجودة. والعميل تبعاً لذلك يحكم على جودة الخدمة بدرجة مطابقة ما يراه من تقديم الخدمة لتوقعاته الأساس، لذلك لابد من معرفة عمليات تكوين توقعات المستهلكين لجودة الخدمة. وهناك ثلاثة مستويات من التوقعات تقارن بها الجودة: المستوى المرغوب من الخدمة الذي يعكس ما يريده الزبائن ومستوى الخدمة الكافي الذي يعرف بأنه المقياس الذي يرغب في قبوله ومستوى الخدمة المؤمل، وهو ما يعتقدون أنه على الأرجح أن يتم فعلياً. في حين يوجد إعراف متزايد برغبة قياس جودة الخدمة وهناك نسبياً فهم ضئيل للآليات تجعل جودة الخدمة تقود إلى رضا الزبون، وهناك محاولة لفهم هذه الروابط وأن جودة الخدمة أمر يسبق رضا المستهلك والذي بدوره له تأثيراً بارزاً على نوايا الشراء. وإن رضا الزبون ذو تأثير أكبر على الشراء من مفهوم الجودة التي يعرف علي نطاق ضيق. إن تحليل جودة الخدمة معقد بدليل حقيقة أن الإنتاج والاستهلاك يحدثان عموماً في آن واحد، لذلك لا يمكن استعمالها كأساس لتقييم الجودة. وهناك مشكلة أخرى في فهم وإدارة الجودة ناشئة عن عدم ملموسية وتنوع وكمال معظم الخدمات التي تقود إلى سلسلة من التبادل الفريد بين المشتري/ البائع وجود خدمتين مقدمتين بنفس الطريقة تماماً (دعبول وأيوب، 2003)

3-2-2 أهمية جودة الخدمة :

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات الخدمية خاصة الفنادق التي تهدف الي تحقيق النجاح والإستقرار الربح , ففي مجال المنتجات السلعية يمكن إستخدام التخطيط في الإنتاج , وتصنيف المنتجات بإنتظار العملاء , لكن في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون معاً من أجل خلق الخدمة وتقديمها علي أعلي مستوي , فعلي المؤسسات الخدمية خاصة الفنادق الإهتمام بالموظفين والعملاء معاً , لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيمايلي : (دراركة , 2002)

1- نمو مجال الخدمة : لقد إزداد عدد المؤسسات الخدمية مثل الفنادق بمختلف تصنيفاتها التي تقوم بتقديم الخدمات ولا زالت في نمو مستمر .

2- إزدياد المنافسة : إن إزدياد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي الي وجود منافسة شديدة بينهما للمحافظة علي ضيوفها وجذب عملاء جدد , لذلك فإن الإعماد علي جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة .

3- فهم العملاء : إن العملاء يحبون المعاملة الجيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز علي الخدمة , فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة و سعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الراقي لرواد المؤسسة .

خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب إتباع الخطوات الآتية :

جذب الإنتباه وإثارة الإهتمام بالعملاء :

إن جذب إنتباه العملاء وإظهار الإهتمام بهم من خلال المواقف الإيجابية التي يبديها مقدم الخدمة , فالإستعداد النفسي والذهني لملاقاة العملاء وحسن المظهر والإبتسامة الجذابة ..الخ تعتبر جميعها محفزات للعميل من أجل الحصول علي الخدمة التي يريدها الي جانب ذلك فإنها تعزز الولاء الدائم للعملاء من اجل الحصول علي الخدمة وتكرار الحصول عليها بإستمرار

(الدراركة وشبلي , 2001) .

3-2-3 المقومات الأساسية لثقافة الجودة

إن الجودة في تقديم الخدمة من الأهداف التي تسعى المؤسسة الخدمية لتحقيقها , والتفوق في ذلك يتطلب خلق ونشر ثقافة الجودة داخل المؤسسة والعمل علي تحسينها بإستمرار , بمعنى جعل الجودة محور الإهتمام , فبوجود هذه الثقافة يسهل علي المؤسسة الحصول علي شهادة المطابقة عن طريق تطبيق المعايير والمواصفات العالمية الخاصة بالنشاط الخدمي علي النحو التالي .

أولاً : تطوير ثقافة الجودة :

يعتبر مفهوم ثقافة الجودة من المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة , وإرتبط بمفهوم إدارة الجودة الشاملة .

إن الإرتقاء بمستوي جودة الخدمة يتطلب توفر مجموعة من العناصر أهمها :
أ- خلق الإدراك بأهمية الجودة والحفاظ عليها , ويتحقق ذلك من خلال نشر المعلومات المتعلقة بالوضع الحالي للجودة بالمؤسسة , مما يسمح بالتعرف علي المشاكل المتعلقة بها , وبالتالي توفر الدليل الي الحاجة لتقديم برنامج عمل لتطوير الجودة أساسه وعي العاملين وإدراكهم لأهمية الجودة في تحقيق أهدافهم الخاصة وتحقيق أهداف المؤسسة ككل .
ب- توفير دليل القيادة الإدارية : بمعنى دعم الإدارة العليا لعملية تطوير الجودة وتحسينها , ويكون ذلك من خلال :

1- إنشاء والمشاركة في مجلس الجودة .

2- وضع سياسات الجودة .

3- تحديد ونشر أهداف الجودة .

4- توفير الموارد .

5- توفير التدريب للعاملين نحو المشاكل الخاصة بالجودة (التدريب علي جودة الخدمة)

ج- مشاركة الأفراد في جهود التطوير من خلال الإقتراحات التي يقدمونها كحلول للمشاكل المختلفة للجودة .

د- وجود نظام واضح للرقابة , هذا النظام يسمح بالتعرف علي الإنحرافات في الوقت المناسب ووضع الإجراءات التصحيحية المناسبة .

ثانياً : الحصول علي شهادة المطابقة

إن تبني مفهوم التوجه بالعمل يسمح للمؤسسة الخدمية بالإجابة علي التحديات التي تواجهها وذلك حسب نشاطها و المحيط الموجودة فيه , فكل مؤسسة لها وضعية استراتيجية خاصة بها

إن التقدم في إتجاه التوجه بالعمل والذي يعرف بأنه : "توحيد جهود المؤسسة من أجل فهم العملاء , جذبهم والمحافظة عليهم أفضل من المنافسين , ليس سهلاً دائماً لذلك فالتوجه بالعمل يتطلب قيادته عن طريق مبادئ مترابطة ومتناسقة , بالإعتماد علي أداة فعالة تتمثل في شهادة المطابقة لمعايير الجودة . (قرطام , 1999)

وعلي ضوء دراستنا لخصائص الخدمة يمكن إدراك ما لهذه الأداة من أهمية في إيجاد حلول للصعوبات التي تواجه مشروع الجودة في الأنشطة الخدمية , لهذا لا بد من التعرف علي المزايا التي تجنيها المؤسسة الخدمية من حصولها علي شهادة المطابقة و الجودة (الأيزو) ويمكن أن نذكر منها مايلي :

- 1- تعمل شهادة المطابقة علي جعل الخدمة ملموسة من خلال المعايير التي تضعها كما يمكنها إظهار فرص التحسين في أداء الخدمة .
 - 2- و تسمح بتوسيع العلاقات مع العملاء .
 - 3- تسمح بوضع نظام للإصغاء للعميل علي المستويات الدنيا والعليا للنشاط , كما تسمح بالتعرف وبإستمرار علي توقعات العملاء .
 - 4- تقود المؤسسة الي تطوير فعالية وظائفها الداخلية والخارجية .
 - 5- تمكن من معالجة الإنحرافات والبحث عن أسبابها وإزالتها
 - 6- يمكن المؤسسة من تحديد وتوجيه الوسائل التقنية والبشرية الضرورية , كما يقود المؤسسة الي تطوير الموارد البشرية في ظل النشاط الإداري
- كل هذه المزايا مرتبطة بالمبادئ الأساسية لتحسين الجودة في مجال الخدمات .
وكمثال عن مدي أهمية وزيادة الإهتمام بشهادة المطابقة لمعايير الجودة في مجال الخدمات أنه هنالك 24 % من الشهادات خاصة بالمؤسسات الخدمية في فرنسا وما هذا إلا دليل علي وعي المؤسسات الخدمية بمدي أهمية وفعالية هذه الشهادة في زيادة أداي المؤسسة .
إن تطور الجودة في المؤسسات الخدمية يتطلب إعادة النظر في الممارسات الإدارية وأسلوب أداء العمل , لذلك تعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوب إداري حديث يمثل مدخلاً الي التحسين المستمر حيث شمل كافة مراحل ومجالات الأداء .
والحصول علي شهادة المطابقة لمعايير الجودة يعتبر الممر الذي يمكن للمؤسسة أن تستعمله للوصول الي تطبيق إدارة الجودة الشاملة (Jean,2001)

الفصل الرابع مدخل الي نظام الهاسب

الفصل الرابع

نظام الهاسب

(Hazard Analysis & Critical Control Point) HACCP

1-4 تمهيد

نتيجة الي التقدم العلمي السريع في مجال حفظ وتصنيع الاغذية عالمياً وماتبع ذلك من تطور في مراقبة وسلامة جودة الأغذية ظهرت نظريات نظم حديثة تختص بضمان سلامة الأغذية من خلال نظام متكامل إبتداءً من المواد الخام الداخلة في عماية التصنيع الي وصول المنتج النهائي الي المستهلك , وهذا النظام يشتمل علي أساليب علمية حديثة لمراقبة وسلامة جودة الأغذية , وهو مايعرف بنظام تحليل المخاطر وتحديد نقاط التحكم الحرجة (الهاسب) ولذلك تأخذ المواد الغذائية المنتجة طبقاً لهذا النظام صفة العالمية مما يعطي ضماناً كافياً للضيوف ورواد الفنادق وغيرها من مؤسسات صناعة الضيافة وكذلك بناء الثقة بين الدول , حيث أن الطعام المنتج وفق مواصفات الهاسب يكون آمناً وصحياً خالياً من المخاطر البيولوجية والفيزيائية والكيميائية التي تهدد سلامة الغذاء . (المنهج السعودي , 2009)

2-4 مدخل الي نظام الهاسب

1-2-4 مفهوم نظام الهاسب : (HACCP)

الهاسب نظام رقابي متكامل لتحقيق السلامة المنشودة للأغذية ,حيث يعتبر الأسلوب الأمثل الذي يمكن تطبيقه بنجاح في عملية إنتاج وتصنيع الأغذية في المؤسسات الغذائية و الفندقية التي تعني بتجهيز وإعداد وتقديم الأطعمة والمشروبات المختلفة فالهاسب نظام يمكن تطبيقه علي سلسلة الغذاء بأكمله من مناطق الإنتاج الي المستهلك بشكل نهائي .

- وبناءً علي الإحصائيات والأبحاث العلمية المتعددة فقد ثبت أن الأمراض التي تنتقل للإنسان عن طريق الغذاء تصيب (10%) او أكثر من سكان الدول الصناعية المتقدمة , كما

أن حالات الإسهال لوحدها قد سجلت اربع آلاف مليون حالة سنوياً مما يظهر مدى تعاضم مشكلة سلامة الغذاء (من تقرير لمنظمة الأغذية و الزراعة 1999)

- نظام الهاسب " تحليل مصدر الخطر ونقاط التحكم الحرجة " هو نظام منطقي للتعرف والتقييم والتحكم في الأخطار التي تؤثر علي سلامة الأغذية . " وكلمة (هاسب) هي نطق خمسة حروف إنجليزية (HACCP) وتنطق (HAS-SIP) , ولقد إهتمت منظمة الصحة العالمية بهذا النظام فأصدرت العديد من النشرات والدوريات وأقامت المؤتمرات والندوات لمحاولة نشر الوعي بتطبيق هذا النظام .

نظام الهاسب يعتمد علي دراسة كل مكونات ومعاملات الغذاء أثناء الإنتاج لمعرفة النقاط علي مسار الإنتاج التي هي نقاط ضعف يمكن ان تكون سبباً في إنتاج غذاء غير سليم حيث يقوم نظام الهاسب بالمراقبة اللصيقة والمستمرة لهذه النقاط الخطرة والحرجة ويقوم بالتحكم فيها لمنع الخطورة المحدقة من الحدوث , هذه النقاط التي يراقبها نظام الهاسب هي نقاط التحكم الحرجة (CCPS) (Critical Control Point) التي كشفتها عملية دراسة مسار الإنتاج وتحليل مواطن الخطورة (Hazard Analysis) وهذه النقاط الحرجة هي نقاط في مسار الإنتاج المقترنة بالخطورة ,في نظام الهاسب يجب أن تكون وسائل الكشف عن حدوث الخطورة في نقطة التحكم الحرجة ووسائل تعطي إجابات ونتائج قوية (حمزاوي , 2005) .

-فالهاسب هو وقائي يهتم في المقام الأول بسلامة الغذاء من خلال تحديد الأخطار أو مصادر الخطر (HAZARD) عند تصنيع وإنتاج الأغذية سواءاً كانت بيولوجية او كيميائية او فيزيائية ومن ثم تحديد ما يسمى بالنقاط الحرجة في عملية التصنيع التي يلزم السيطرة عليها عن طريق متابعة دقيقة لضمان سلامة المنتج (عبدالملك , 2004) .

يعتبر نظام الهاسب من الانظمة الرقابية المتكاملة ومقرر ومعترف به من الهيئات والمنظمات العالمية المتخصصة بل وأصبح مطلباً من المتطلبات التي يحكم من خلالها علي جودة المنشأة الغذائية فهو يجعل المنشأة نفسها تراقب العاملين فيها من خلال السجلات والبيانات التي يتطلب نظام العمل تعبئتها وفي أوقات مختلفة ويتولي متابعة ذلك أشخاص

مكلفون من المنشأة مما يمكنها من إكتشاف المشكلة قبل حدوثها . نجد أن هنالك محلات بيع وإعداد وتجهيز (المطاعم) ومصانع وأنشطة أخرى تطبق هذا النظام حقق لها فوائد كثيرة مما يجعل تطبيقه إلزامياً .

فنظام الهاسب هو أسلوب يرتكز أساساً علي الإجراءات الوقائية أثناء الإعداد والتقديم أكثر من التركيز علي إختبار المنتج النهائي , إذاً هو نظام قابل للتطوير والتكيف مع أي تغيرات سواء كانت في المعدات , التصميم , الخطوات التصنيعية , او التغيرات التقنية , وأيضاً يطبق نظام الهاسب كطريقة لمنع الأمراض التي تنشأ من العدوي الميكروبية أو الأمراض التي تسببها الأحياء الدقيقة الضارة في الأغذية حيث تؤدي عملية تصنيع الأغذية وتخزينها الي زيادة مخاطر هذه الأمراض , وفي حالة فهم العوامل المسببة لتلك الأمراض فإنه يمكن إتخاذ خطوات للتأكد من تقليل هذه المخاطر , تعتبر عملية منع الأمراض طريقة لتقليل الأخطار الميكروبية

في الأغذية السائلة , والدواجن , والبيرقر , والأسماك الطازجة والقشريات (عبدالملك , 2004) .

4-2-2-2-4 النشأة التاريخية لنظام للهاسب

أولاً : تاريخ نظام الهاسب : (History of HACCP)

الهاسب هو نظام أنشأته الولايات المتحدة الأمريكية تحت مسمي تحليل المخاطر وتحديد نقاط التحكم الحرجة وهو تطوير مقتبس من نظام هندسي يعرف بإسم أسلوب الإخفاق وتحليل التأثير (" Failure Mode & Effect Analyses") أو الفيميا (FMEA) أو أوضاع الفشل (Mode OF Failure) المطبق في الجيش الأمريكي حيث يتم التنبؤ بالأعطال ومن ثم إختيار نقاط رئيسية في العملية التصنيعية يتم متابعتها لمنع حدوث هذه الأعطال ومن هنا جاءت فكرة نقاط التحكم الحرجة حيث حددت وكالة (ناسا) كل النقاط الممكنة التي يستطيع الميكروب أو الجرثوم أن يلوث الغذاء في سفينة الفضاء ثم إعتبروا ان هذه النقاط نقاط تحكم حرجة ووضعوا لهذه النقاط نظام مراقبة وتتبع علي أساس علمي دقيق .

- في عام 1958م تأسست وكالة ناسا (NASA) للفضاء (National Aeronautics & Space Administration) وإحتاجت الي نظام جديد يمكنها من إنتاج منتجات غذائية آمنة لكي يستخدمها رواد الفضاء الذين سوف ينزلون عن الرعاية الطبية لفترة طويلة من الزمن لأداء مهامهم في الفضاء .

- في عام 1959 نشأ نظام الهاسب لكي يتم ضمان سلامة الغذاء المستخدم في الفضاء بنسبة 100% , حيث تم في بداية هذا العام التعاون بين وكالة ناسا للفضاء وشركة بلسبري Pillbury Company للمنتجات الغذائية لإنتاج أغذية صالحة للإستخدام في كبسولة الفضاء تتمز بالآتي :

أ- يمكن تناولها تحت ظروف إنعدم الجاذبية

ب- تكون الأغذية خالية من العيوب أي بضمان خلوها بنسبة 100% من البكتريا والفيروسات والسموم وكذلك المخاطر الكيميائية والطبيعية التي قد تسبب خطر علي صحة رواد الفضاء .

- في عام 1971م نشر هذا النظام ووثق في الولايات المتحدة الأمريكية وأعلن رسمياً وظهر للعامة وذلك في المؤتمر القومي الأمريكي الأول لحماية الغذاء (The First American National Confernce For Food Protection) .

- في عام 1973م طبقت هيئة الأغذية والأدوية الأمريكية (FDA) نظام الهاسب علي قوانين الأغذية المعلبة قليلة الحامض (Low Acid Canned Food) وذلك نتيجة لزيادة أعداد التسمم الغذائي من عش الغراب Mushroom المعلب والمعروف بإسم بوتوليوزم Botulism نتيجة للميكروب كلوستريدم بوتولينم (Colotridium)

- في عام 1985م أوصت الأكاديمية القومية الأمريكية للعلوم بضرورة إستخدام مفهوم الهاسب كنظام وقائي فعال من أجل إنتاج اغذية مأمونة

- وفي عام 1989م أصدرت اللجنة الإستشارية المعنية بوضع المعايير الميكروبيولوجية للأغذية في أمريكا (NACMCF) توصياتها بعنوان "قواعد الهاسب وتطبيقاته في الأغذية

- وفي عام 1991م أصدرت لجنة دستور الأغذية المعنية بالشئون الصحية الغذائية ما يعرف ب: " إرشادات لتطبيق الهاسب

- في عام 1993م , تم إعتقاد هذه الإرشادات وتم إدراج الهاسب في توصيات دول الإتحاد الأوروبي المتعلقة بأمان الغذاء , ثم أصبحت تطبق رسمياً في عام 1996م

- في عام 1997 , تم تعديل القواعد العامة لصحة الغذاء (General Principles of Food Hygiene) ليشمل نظام الهاسب .

- في سبتمبر عام (2005) م ظهر مفهوم (الأيزو 22000) كنظام شامل لإدارة أمان الغذاء ويعتمد في مبادئه علي نظام الهاسب .

تم تطبيق الهاسب علي شكل واسع في بعض الدول ودول الإتحاد الأوروبي . ومنظمة الصحة العالمية ساهمت بشكل كبير في تطبيق وإنتشار الهاسب حيث قامت مع منظمة الأغذية والزراعة بإنشاء هيئة الدستور الغذائي وإصدار إرشادات وتوصيات لتطبيق نظام الهاسب منذ عام 1980م (عبدالملك , 2004) .

ويتضمن نظام الهاسب تطبيق أساسيات الميكروبيولوجي ومراقبة الجودة وتقييم الخطورة للوصول الي نظام مأمون بقدر الإمكان لمنع حدوث التسمم الغذائي . ويفترض نظام الهاسب وجود فرص للتلوث والمخاطر الميكروبيولوجي ومخاطر ترتبط بإعداد وتخزين الغذاء خلال مراحل تداوله المختلفة من بداية الإنتاج وحتى الإستهلاك .وإذا لم يتم التحكم في هذه المخاطر تكون هنالك فرصة لحدوث التسمم الغذائي وذلك بالإضافة الي إمكانية تدهور صفات الجودة وتقصير فترة الصلاحية , ويتضمن هذل النظام إتخاذ إجراءات وقائية وتصحيحية إذا لزم الأمر خلال المراحل المختلفة للتداول لضمان سلامة المنتج . (عبدالملك , 2004) .

ثانياً : الأيزو 22000:2005

هنالك أنظمة حديثة لإدارة أمن الغذاء مثل الأيزو 22000 . ويدير نظام الهاسب نقاط التحكم للتأكد علي أمان الغذاء , ولكن الأيزو تدير النواحي المتعددة لأمان الغذاء ومجال نشاط

المنشأة ككل . والأيزو منظمة دولية أنشئت في عام 1947م ويقع مقرها في جنيف سويسرا وهدفها تنمية معايير تسهل حركة التجارة الدولية .

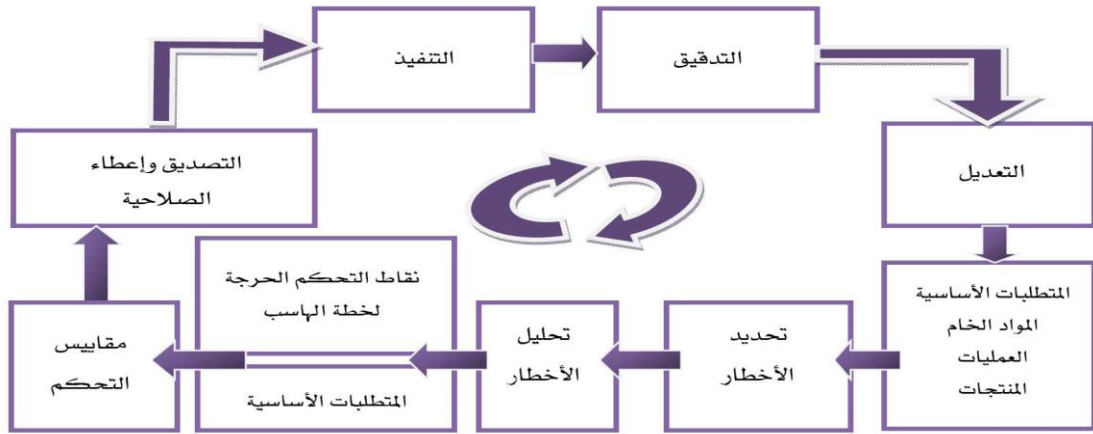
معايير إدارة أمان الغذاء العالمية ISO22000 الأيزو تحقق التناغم بين أنظمة الأمان والهاسب وبرامج المتطلبات الأساسية التمهيدية وتعمل كنظام عالمي وقد تم إنشاءها للحاجة الي نظام عالمي يحقق التناغم بين المعايير الخاصة والعامة لإدارة أمن الغذاء . هذه المعايير يمكن تطبيقها في مرحلة من مراحل الغذاء . ويتطلب من المنشأة إعتبار أخطار الطعام وأخذ مقاييس تحكم للسيطرة علي الأخطار .

بدأ العمل علي هذا النظام في نوفمبر 2001م , وتم إنشاءه بواسطة هيئة مسؤولة عن منتجات الغذاء في منظمة الأيزو. وبعد الموافقة النهائية عليه ظهر الإصدار النهائي في أغسطس 2005م , وتمت الموافقة عليه من 34 هيئة معايير دولية , وتم إطلاقه في سبتمبر 2005م , وهو مطبق في أكثر من أربعين دولة تحت مسمى (ISO22000:2005)

المنظمات المشاركة في وضع هذا النظام شملت , الكودكس , وإتحاد صناعات الأغذية والمشروبات الأوربي (CIAA) , والإتحاد الدولي للفنادق والمطاعم ،(IHRA) , ومنظمة أمان الغذاء العالمية (WFSO) بغرض أمان الغذاء لمعدي ومقدمي الخدمات الغذائية .

محتويات (الأيزو 22000) هي خطة الهاسب وبرامج المتطلبات الأساسية التمهيدية التشغيلية , وهي تربطهم ببعض مع لإجراءات المعيارية التشغيلية الخاصة بالنظافة , (والأيزو 22000) تؤكد علي تطبيق نظام الهاسب ومقاييس التحكم وتأكيدا علي الإتصالات داخل وخارج المنشأة والتزام الإدارة وتشجيع تجارة الإستيراد والتصدير عالمياً , حيث أنها تلائم كل المنشآت في صناعة الأغذية أنظر الشكل . (7) (المنهج السعودي , 2009)

الشكل (7) مبادئ نظام الأيزو



المصدر : (المنهج السعودي , 2009)

4-2-3 مزايا وفوائد تطبيق نظام الهاسب

إن التحديات الجديدة التي تواجه سلامة الغذاء تحتاج الي وضع أنظمة قوية وفعالة لمجابهتها , وعلي سبيل المثال , ما بين عامي 1973 م - 1988م تم إكتشاف انواع من البكتيريا لم تكن معروفة سابقاً تؤدي الي أمراض منقولة بالغذاء مثل بكتيريا القولون البرازية النزفية والسالمونيلا واليستريا وغيرها من الميكروبات التي بدأت تظهر في كثير من الدول . كما نبه خبرا الصحة الي المخاطر الكيميائية الملوثة للطعام مثل تأثير الرصاص في الطعام علي الجهاز العصبي . كما ظهرت حالات مرضية عديدة في دول العالم مثل جنون البقر وإنفلونزا الطيور ومن هنا جاءت الحاجة المتزايدة الي تطبيق نظام الهاسب . يختلف نظام الهاسب عن أساليب التفتيش التقليدية في أنه برنامج وقائي منعي يتعامل مع مصادر الخطر قبل وقوعها بتطبيق عدة وسائل للتحكم في منع مصادر الخطر او تقليل تكرار حدوثها , ويتم ذلك عن طريق تحديد نقاط التحكم الحرجة أثناء الإنتاج بدءاً من المواد الأولية الخام وحتى الإستهلاك , وتتم فيه إجراءات لتتبع مصادر الخطر والتحقق من إزالتها , ويضع نظاماً لحفظ السجلات مما يوفر طريقة دقيقة لتدقيق الوثائق حسب تواريخها وتحديد المسؤولية وتوزيع الأدوار .

للهاسب فوائد عديدة وإتجهت المنشآت والدول عامة الي إدراك مدي الحاجة الي تطبيق نظام الهاسب بناءً علي مزاياه : (عبدالملك , 2004) .

* يؤدي هذا النظام الي جعل المنشأة معنية بالرقابة الغذائية (الرقابة الذاتية) وهذا يقلل من عدد زيارات التفتيش علي الفنادق ومؤسسات الضيافة وكذلك عدد المفتشين من الجهات الرقابية.

* يؤدي الي جعل متداولي الغذاء أكثر تفهماً لسلامة الغذاء وضمان فاعليتهم في إنتاج غذاء مأمون .

* تطبيق نظام الهاسب عبارة عن برنامج مكمل لنظم إدارة الجودة الأخرى ويسهل الإنضمام الي أنظمة الجودة مثل (الأيزو 22000) ونظام إدارة الجودة الشاملة (TQM) .

* تطبيق نظام العمل يؤدي الي رفع الروح المعنوية لأدارات وأصحاب العمل الفندقى والخدمي والعاملين نتيجة جودة وكفاءة المنتج و زيادة الطلب علي المنتج , لأن الفنادق والشركات الغذائية التي طبقت نظام الهاسب زادت الطلبية علي إرتيادها وإغتناء منتجاتها , وإنخفض لديها شكاوي العملاء .

* نظراً الي طبيعة نظام الهاسب , فيجب توافر حد أدنى من التأهيل في من يكون معنياً بتطبيق نظام الهاسب , وعليه أي منشأة جادة في تطبيقه يجب عليها تأهيل وتدريب العاملين وتوعيتهم بأهمية هذا النظام وتحفيزهم عليه.

* توثيق كل مايمس سلامة الغذاء بشكل مكتوب , اوبأي طريقة أخرى يمكن الرجوع إليها عند الحاجة لذلك .

* منع حدوث الأخطاء قبل ظهورها وهذا يؤدي الي منج جودته عالية وتقليل الفاقد من المنتج النهائي , وكذلك خفض أخذ العينات من المنتج المكتمل , ويساعد علي تركيز الجهود نحو الأماكن الحرجة فقط في العملية الإنتاجية مما يوفر الوقت والجهد .

* إتجهت الدول الي لتطبيق نظام الهاسب لفوائده علي صناعة الغذاء في الدولة ' فالهاسب ضمان للدولة أن هناك منتجات آمنة صحياً وهذا يعني تقليل الأمراض والأوبئة , مما يقلل هاجس الصرف علي الصحة والأدوية .

* الهاسب يزيد الثقة في سلامة المنتجات مما يساعد علي الدخول في التجارة الدولية والتصدير . (عبدالملك , 2004) .

وكذلك يري الباحث أن هنالك مزايا آخري تتمثل في :

* ضمان سلامة الغذاء لتحقيق رغبات المستهلك والمحافظة علي صحته .

* المحافظة علي ثقة المستهلكين وتقليل شكواهم من الأطعمة غير المطابقة للمواصفات.

* تقليل فرص سحب المنتج من السوق , حيث أنه نظام وقائي يعمل علي الحد من

4-2-4 قواعد الهاسب

يرتكز نظام الهاسب علي سبع قواعد :

القاعدة الأولى: إجراء تحليل للمخاطر (Hazard analysis)

القاعدة الثانية : تحديد نقاط التحكم الحرجة(Determine Critical control points)

القاعدة الثالثة : تعيين الحدود الحرجة (Critical limits)

القاعدة الرابعة : إستحداث طرق للرصد (Procedures to monitor)

القاعدة الخامسة : إستحداث إجراءات تصحيحية(Corrective actions)

القاعدة السادسة : إستحداث نظام للتدقيق (Verification)

القاعدة السابعة : إستحداث نظام للتوثيق(Documentation)

القاعدة الأولى : تحليل للمخاطر (Hazard analysis)

يعتبر تحليل المخاطر هو مفتاح تطبيق نظام الهاسب أي أنه إذا لم تجر عملية تحليل المخاطر بطريقة صحيحة فإن خطة الهاسب لن تكون فعالة , وهو يشمل التعرف علي تحديد كافة المخاطر المحتملة وتوصيف كيفية التحكم فيها حيث يقوم فريق الهاسب " وهم الأفراد ذو المعرفة المنوط بهم إنشاء خطة الهاسب والحفاظ علي عمل النظام " بفحص كل خطوة في عملية تصنيع المنتج من بداية المواد الخام مروراً بالأدوات المستخدمة الي المنتج النهائي وطريقة حفظه وخدمته وتوزيعه وحتى وصوله الي المستهلك , ويبحث الفريق في كل مرحلة من هذه المراحل عن المخاطر التي قد تسبب تأثير عكسي علي المستهلك وتشمل عملية تنفيذ المخاطر مرحلتين : (Alvarez, Valente, 2002)

الشكل (8) نموذج تحليل الأخطار وتحديد نقاط التحكم الحرجة .

نقطة تحكم حرجة ؟ Is this step a Critical Control Point (CCP)?	مقاييس التحكم What measures can be applied to prevent, eliminate, or reduce the hazards being addressed in HACCP Plan	لماذا ؟ إتمالية الخطر Why? (Justification for decision made in previous column)	هل توجد إتمالية لحدوث الخطر Is this hazard likely to occur?	الخطر المحتمل Potential Hazards	العنصر الخطوة الإنتاجية () Ingredient/Pr ocess Step
<p style="text-align: center;">Date _____ التاريخ Approved By إتماده بواسطة -----</p>					

المصدر: (Alvarez, Valente, 2002)

المرحلة الأولى : تحديد المخاطر : (Determine Hazard)

تعتبر الركن الأساسي للعملية حيث يراجع فريق الهاسب كل المكونات الداخلة في إنتاج الغذاء والإجراءات التي تتم في كل خطوة , المعدات المستخدمة طريقة توزيع وتخزين المنتج النهائي , طريقة استخدامه وإستهلاكه , ومما سبق يعد فريق الهاسب قائمة بمصادر الخطر البيولوجية والكيميائية والطبيعية والتي قد تؤدي الي حدوث الضرر او التحكم فيه .

المرحلة الثانية : تقييم المخاطر وتحديد مقاييس التحكم فيها :

في هذه المرحلة يقرر فريق الهاسب ما هي مصادر الخطر التي يجب ان تشملها خطة الهاسب حيث يجري تقييم لكل مصدر خطر علي حدة طبقاً لشدة تأثير وإحتمال حدوثه , والمقصود بشدة تأثيره هو خطورته علي صحة المستهلك , أما المقصود بإحتمال حدوثه فيمكن معرفة ذلك من الخبرات السابقة من حدوث أوبئة او من المعلومات التكنولوجية السابقة .

المخاطر :

هي عوامل بيولوجية , كيميائية او فيزيائية في الطعام أو ظروف إعدادة يحتمل أن تسبب مشاكل صحية .

المخاطر البيولوجية :

البكتريا , الفيروسات , الفطريات , الطفيليات , والطحالب .

المخاطر الكيميائية :

أمثلة لبعض المخاطر الكيميائية :

كيماويات طبيعية

سموم فطرية - مسببات الحساسية - الهستامين - السموم المرتبطة بعش الغراب - سموم القشريات - كيماويات مضافة - كيماويات زراعية وبيطرية - المبيدات - المخصبات - بقايا الأدوية البيطرية - الهرمونات المستخدمة في الإنتاج الحيواني (المهيزع , 2008) .

كيماويات صناعية وبيئية :

(المركبات ثنائية الفينيل عديدة الكلور (PCBs) الديوكسينات - المعادن الثقيلة - القصدير - المنظفات - المطهرات - زيوت التشحيم - مواد كيميائية تضاف من أنظمة التعبئة والتغليف المستخدمة في المصانع . (المهيزع , 2008))
المخاطر الطبيعية :

كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول (2) المخاطر الطبيعية

المادة	المصادر	الخطورة
زجاج	العبوات الزجاجية , مصابيح الإضاءة , الأواني والآلات والمعدات	إحداث جروح - نزيف دموي
الخشب	من الحقل - العبوات الخشبية , المباني	جروح - إختناق - إمكانية الإلتهاب
الحجر	من الحقل - من المباني	إختناق تكسير الأسنان
المعادن	الآلات , الأسلاك , العمالة	الجروح , إلتهابات
كسر المكسرات	المكسرات	إختناق تكسير الأسنان
العظام	سوء إعداد وتصنيع اللحوم	إختناق , تكسير الأسنان, جروح
مواد بلاستيكية	مواد التعبئة والتغليف , المعدات والأواني البلاستيكية	إختناق , جروح , إمكانية إلتهاب , قد تستدعي عملية جراحية لإزالتها , تتسبب في تلوث الغذاء
شعر	العمالة - الحيوان (لحم - حليب)	يتسبب في تلوث الغذاء.

المصدر : (المهيزع , 2008) .

جدول (3) المخاطر البيولوجية والكيميائية والفيزيائية

الخطـر	الحدود الحرجة	النقطة الحرجة
البكتيريا الممرضة غير المتجرّثة	72م لمدة 15 ثانية علي الأقل	البسترة
البكتيريا الممرضة في الشاورما	ألا تقل الحرارة عن 72 م°	الشواء
البكتيريا الممرضة في الأغذية المجففة	النشاط المائي أقل من 0.85	فرن التجفيف
البكتيريا الممرضة في الأغذية منخفضة الحموضة	PH ألا تزيد علي ال 4,6	خطوة التحميض
زيادة NO2 في اللحوم المعالجة	ألا يزيد تركيز NO2 علي 120 جزء بالمليون	إنضاج اللحم
وجود الهستامين في التونة	ألا يزيد تركيزه عن 25 جزء بالمليون	الإستلام

المصدر : (المهيزع , 2008)

القاعدة الثانية :

تحديد نقاط التحكم الحرجة: (Determine Critical Control Point)

هنا يتم قياس نقاط التحكم الحرجة التي يمكن عندها السيطرة علي الأخطار التي تم التعرف عليها , ووضع الإجراءات والخطوات التي يمكن عندها تطبيق الإجراءات الوقائية للتخلص من أو منع أو تقليل حدوث الأخطار , أولاً بتعريف كل نقاط التحكم المعيارية في تدفق الطعام , وأي النقاط أكثر حرجاً من الأخرى . لقياس نقاط التحكم يجب فهم تعريفها والفرق بين نقاط التحكم ونقاط التحكم الحرجة .

أولاً : نقاط التحكم : (Control Point) (CP)

هي أي نقطة أو خطوة أو إجراء في تدفق الطعام حيث يمكن السيطرة علي الأخطار , لو حدث نقص أو فقد في التحكم في هذه النقطة , وهناك فرصة ضئيلة للتلوث ولا يوجد خطر

غير مقبول مثل الوفاء أو المرض ، (عندها نقطة التحكم ليست حرجة (CP) وتبقي ببساطة نقطة تحكم في تدفق الطعام ، مثال : الخطوات التشغيلية كالشراء والإستلام والتخزين والإعداد ، لو كان في تلك النقاط فقد للتحكم ، يتكون هناك خطوات تشغيلية إضافية تحكم الخطر .

1-تعرف نقطة التحكم الحرجة (CCP) (Critical Control Point) علي أنها الخطوة او المرحلة(من بداية المادة الخام الي مرحلة الإستهلاك النهائي) التي يمكن أن يطبق او يتم السيطرة علي الخطر ، وهي المرحلة الضرورية لمنع او إستبعاد او حتي تقليل الخطر الي أدني مستوي مقبول والذي لا يمثل أي خطر او تأثير عكسي علي صحة الإنسان .

نقاط التحكم الحرجة تمثل الفرصة الأخيرة لك لتكون متأكد من أمان الطعام وهذا يشمل الطبخ و التبريد ، والحفظ علي البارد أو الساخن للأطعمة محتملة الخطورة ، والأطعمة التي يتطلب ضبط معايير الوقت والحرارة لها ، وإجراءات نظافة وتطهير ومنع التلوث العرضي وتأكيد النظافة والصحة الشخصية للموظفين . وفي دورة تدفق الطعام ليست كل خطوة نقطة تحكم حرجة ، نقص التحكم في الخطر يقود الي خطر غير مقبول صحياً ولهذا سوف تعتبر حرجة .

- تعتبر خطوة تحديد نقاط التحكم الحرجة هي قلب نظام الهاسب وتحتاج الي خبرة ومجهود كبير لتحديدها نحتاج الي آلية تسمى (شجرة اتخاذ القرار) لضمان المنهجية والدقة في تحديد النقاط ويمكن عن طريق هذه الشجرة التعرف علي نقطة التحكم الحرجة بالإجابة علي بعض الأسئلة المحددة .

- * هل الطعام الذي تعده يمكن أن يصبح ملوثاً ؟ وهل الملوثات تتضاعف في هذه النقطة ؟
 - * هل هذه الخطوة تلغي أو تغلغل إحتماالية حدوث الخطر لمستوي معقول ؟
 - * هل يمكن إتخاذ إجراءات تصحيحية لمنع هذا الخطر ؟
 - أمثلة لبعض نقاط التحكم الحرجة في مجال تصنيع الأغذية
 - *عملية البسترة-عملية التسوية- المعالجة الحرارية -عملية التبريد -عملية التغليف والتعبئة
- (Bolton, D. J. and Meally, A, 2005) .

شكل (9) نموذج لجدول تحليل الأخطار وتحديد نقاط التحكم الحرجة - لمرحلة البسترة في مصنع عصائر طبيعية .

CCP نعم/لا	شجرة القرار					الإجراءات الوقائية	المخاطر المحتملة حدوثها وأسبابها	خطوات التشغيل
	س4	س3	س2	س1- أ	س1			
نعم	-	-	نعم	-	نعم	<p>1- إستخدام جهاز البسترة الذي ترفع فيه درجة الحرارة الي أكثر من 90 لمدة 30 ثانية</p> <p>2- وجود عرض لبيانات درجات حرارة العصير علي شاشة الكمبيوتر لمرحلة البسترة ويتم تسجيلها ومتابعتها بسجل دفتر أحوال العصائر</p>	<p>ميكروبيولوجي:وجود نشاط ميكروبي نتيجة عدم وصول درجة الحرارة 90م لمدة 30 ثانية</p> <p>1- <i>lacto bacillus</i></p> <p>2- <i>leuconostoc</i></p> <p>3- <i>Acetic acid bacteria</i></p> <p>4- <i>Escherichia coli</i></p> <p>5- <i>Staphylococcus Aureus</i></p> <p>وجود فطريات وخمائر مثل</p> <p>1- <i>Saccharomyces cervisiae</i></p> <p>2- <i>Rhodotorula</i></p>	البسترة

المصدر : (Bolton, D. J. and Meally, A, 2005)

القاعدة الثالثة :

تأسيس (وضع) الحدود الحرجة : (Establish Critical limits)

يجب تحديد معايير للتحكم في المخاطر, هذه المعايير يمكن أخذها من التوصيات التي عادة ما تلحق عملية تقصي حادثة تسمم غذائي , أو من المعلومات البحثية أو من بعض متطلبات مواصفات معينة . ويلزم أن يقترن تحديد هذه المعايير بنظام للمراقبة يضمن تطبيقها . ويجب أن تكون الحدود الحرجة قابلة للقياس وواقعية ومناسبة للمنتج مثل :

الحدود الحرجة التي يجب علي الطاهي والمضيف الإلتباه لها أثناء إعداد وخدمة الطعام :

* **تركيز الملح:** نيتريت الصوديوم في خليط يتكون من (ملح , سكر 81% نيتريت صوديوم) أو تركيبة ملح و نيتريت (ملح 93,75 و 6,25 نيتريت) لحفظ المنتجات.

* **المواد الحافظة :** مثل إستخدام حمض (اللاكتيك) في تصنيع اللحوم .

* **الكلورين الحر:** ويمثل تركيز حامض الهيپوكلوروس (Hypochlorous acid) (HOCL)

* **النشاط المائي:** حجم محتوى الماء الحر في الطعام , Water Activity (a_w) علي سبيل المثال يكون محكماً في الأطعمة المجففة والمكسرات ليمنع نمو الميكروبات .

* **الرطوبة الخارجية :** (Humidity) تعبر عن توافر الماء في الجو المحيط حول الأعدية

* **الأبعاد الفيزيائية للمنتج** تستخدم في تحديد الحدود الحرجة , كجزء من مواصفات المنتج مثلاً هنالك سمك معين للبرجر بالسنتمتر ولأنك تطبق معايير معينة للبرجر من درجة

حرارة وقت معين للطهي ولو تم توريد ببرجر بسمك أعلي فإنك تخاطر

* **المعلومات الحسية :** هي إستعمال الحواس للحكم علي مدي أمان الغذاء

* **درجة الحمضية :** الأغذية الحمضية لديها درجة حمضية (4,6) أو أقل , لو زادت النسبة

يضاف حامض مثل خامض (الستريك) مثال ليمون , قريب (والتارتريك) يوجد في العنب

والموز. لو زادت نسبة الحمضية عن (4,6) تكون الأطعمة عرضة لنمو الميكروبات لذا

يجب تخفض بإضافة (الليمون والخل وغيره) .

* **تحديد معايير الوقت والحرارة :** ذلك بإستخدام ساعة وتيرموترات من أجل التحكم في نمو

الميكروبات .

***اللزوجة** : تعني قدرة المادة علي التغير في الشكل

***ضبط ومعايرة نسبة الأحماض** : مقدار القلوية التي ستضاف لكي تعادل نسبة الأحماض ويعبر عنها بنسبة مئوية من حمض اللاكتيك وتستخدم لقياس جودة اللبن ولإدارة التخمر في الجبن واللبن .

***الرطوبة الداخلية** : يوضع لها مقياس (نسبة الرطوبة الي البروتين) من قبل الجهات الرقابية للمنتجات حتي يصبح الأكل جافاً ولا يوجد به محتوى من الماء يسبب نمو البكتريا بعد تحديد نقاط التحكم الحرجة , يجب التأكد من أن هذه النقاط تحت السيطرة , وهذا يتم بتحديد منطقة الأمان , ويستعان بالمواصفات التي تضعها الجهات التشريعية ونتائج الأبحاث لوضع هذه الحدود . ومثال المعايير: يجب حفظ الأغذية مبردة مثلاً علي درجة لا تزيد عن (4م) ولا تترك في نطاق الخطر لدرجات الحرارة (5 م - 60 م) لأكثر من ثلاثة ساعات .

(Charisis, N, 2004).

القاعدة الرابعة :

طريقة المراقبة والتتبع أي إستحداث طرق الرصد : (Procedures to monitor)

1- يعتبر تحديد نظام المتابعة الصحيح من أهم عناصر الهاسب , وهي عبارة عن مجموعة من الملاحظات والقياسات التي تتم بصفة دورية علي نقاط التحكم الحرجة ووضعها تحت المراقبة .

2- المراقبة يجب ان تكون قادرة علي كشف أي خروج عن السيطرة في الوقت المناسب لإتخاذ الإجراءات التصحيحية وإعادة السيطرة دونما الحاجة لإستدعا المنتج .

3- طريقة المراقبة قد تكون علي خط الإنتاج : مثل قياس الوقت , الحرارة , كشف المعادن أو بعيداً عن خط الإنتاج مثل : قياس تركيز الملح , درجة الأس الهيدروجيني .

(Charisis, N, 2004)

القاعدة الخامسة :

إستحداث الإجراءات التصحيحية : (Corrective actions)

وضع الإجراءات التصحيحية للتدخل الفوري للتصحيح عندما لا يتم تطبيق المعايير بالشكل المطلوب . وعندما تدل نتيجة المتابعة أن المعايير لم يتم إتباعها يجب ان يكون هناك تدخل فوري للتصحيح مثل إعادة التسخين , أوزيادة التبريد , او التخلص من الغذاء , وهو ما يتم فعله عند خروج إحدى النقاط الحرجة عن " نطاق الأمان " وهذه القاعدة تتطلب وضع خطة مسبقة لمواجهة فقدان السيطرة علي إحدى الخطوات التصنيعية الحرجة الشكل (10) نموذج لسجل الإجراءات التصحيحية

الإجراءات التصحيحية Corrective Actions	
CCP/ Process Step	نقطة التحكم الحرجة
Product Name	إسم المنتج
Lot Number	رقم التشغيل
Date	التاريخ
Deviation No.	رقم الإنحراف
Time (Began)	وقت البدء
Time (Ended)	وقت الإنتهاء
Deviation No.	رقم الإنحراف
Corrective Action	الإجراء التصحيحي
1- Enter Number The cause of the deviation	سبب الإنحراف
2- The corrective action taken	القيمة المحددة معيارياً للحد الحرج
Critical Limit Value(Specification)	المتخذ
3- مقاييس لمنع التكرار	
number Enter	
4- Disposition of the product	تصريح المنتج
Performed By ----- التاريخ	تم تنفيذه بواسطة -----

المصدر: (Bolton, D. J. and Meally, A, 2005)

القاعدة السادسة :

التحقق من خطة الهاسب أي إستحداث نظام للتدقيق: (Corrective actions)

التأكد من ان النظام يعمل كما هو مخطط له , تهدف هذه القاعدة الي ضمان صلاحية العمل والتطوير اللازم وإدخال بعض التحسينات إذا لزم الأمر , وهذا يستلزم القيام بما يلي :

الملاحظة الدورية ومعايرة المعدات وأجهزة القياس كالمجس الحراري ومقياس درجة الحمضية ومراجعة السجلات والقرارات المتخذة . ويمكن ان يتم التدقيق من قبل المؤسسة نفسها او من جهة أخرى رقابية معتمدة .

نظام التحقق يجب أن يختبر النظام بأكمله , قراراته وسجلاته ويشمل :

1- المراجعة الداخلية .

2-الإختبارات الميكروبيولوجية .

3-المراقبة عند نقاط التحكم الحرجة .

4-زيارة العملاء وإستقصاء آراءهم.

5-شكاوي العملاء . (Charisis, N, 2004)

القاعدة السابعة :

إستحداث نظام للتوثيق : (Documentation)

بعد ان يتم جمع بيانات المراقبة لنقاط التحكم الحرجة يتم ترتيبها وتنسيقها في ملفات يسهل الرجوع إليها , ويجب أن تكون السجلات بسيطة سهلة لحث العمالة علي القيام بها , عملية التوثيق بالمستندات من أكبر الأشياء المميزة لنظام الهاسب عن كل الأنظمة التقليدية .

وثائق الهاسب لها شكلان :

1-وثائق متعلقة بالنظام (تحليل المخاطر ,تحديد نقاط التحكم الحرجة ,تحديد الحدود الحرجة

2-السجلات الناتجة من المراقبة والتتبع والإجراءات التصحيحية وإجراءات التحقق

(Bolton, D. J. and Meally, A, 2005)

3-4 تطبيق نظام الهاسب علي قسم الأغذية والمشروبات

1-3-4 مراحل تطبيق نظام الهاسب

عند نية المنشأة تطبيق نظام الهاسب يجب إتباع أربع مراحل:

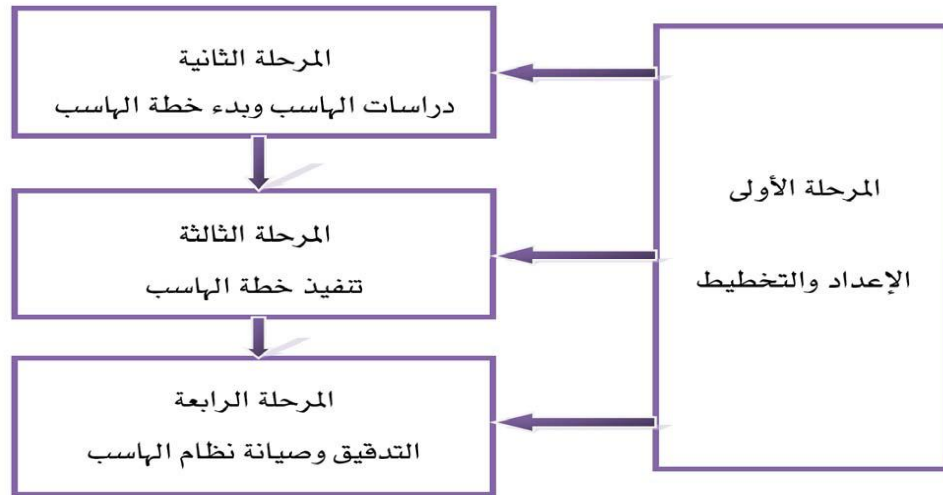
1-مرحلة الإعداد والتخطيط (Preparation and planning)

2-مرحلة دراسة الهاسب وبدء خطة الهاسب (HACCP studies and HACCP plan development)

3-تنفيذ خطة الهاسب (Implementation of the HACCP plan)

4-التدقيق وصيانة النظام (Verification and maintenance of the HACCP system)

الشكل (11) مكونات نظام الهاسب



المصدر : (المنهج السعودي,2009)

متطلبات نظام الهاسب للتطبيق

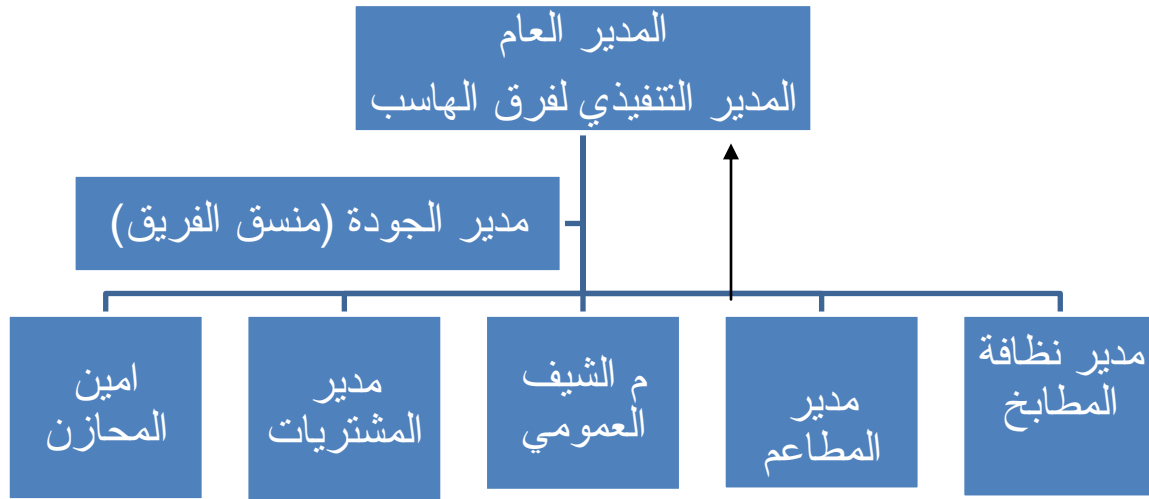
هنالك العديد من المتطلبات الضرورية لتطبيق نظام الهاسب نذكر منها :

- المعرفة المفصلة للمنتج والمواد الخام , وخطوات العملية الإنتاجية والأخطار المتعلقة بكل خطوة مع تحديد احتمالية وفرص حدوثها
- التدريب والتثقيف للموظفين المشتركين في تطبيق النظام .

- يتطلب تطبيق الهاسب مستويات عالية من أنظمة الأمان الموجودة قبلها مثل برنامج الأساسية التمهيدية والتي تشمل ممارسات التصنيع الجيدة , والممارسات الصحيحة الجيدة , وغيابها يصعب التطبيق .

الهيكل التنظيمي لفريق الهاسب بفندق خمسة نجوم

الشكل (12) نموذج لهيكل تنظيمي لفريق الهاسب بفندق خمسة نجوم



المصدر : (المنهج السعودي , 2009)

4-3-2 خطوات تطبيق إجراءات الهاسب :

يمكن ان يتم إجراءات تطبيق الهاسب في 12 خطوة في تسلسل منطق حسب نظام الدستور الغذائي(كودكس)(CODEX)

- الخطوة الأولى : تكوين فريق الهاسب : يتم تكوين فريق الهاسب وإعطاءه التدريب اللازم وإنشاء الهيكل التنظيمي للفريق , دراسة الهاسب تحتاج الي مهارات عديدة والأقسام المرتبطة باعملية الإنتاجية تصبح مدرجة في إنتاج غذاء آمن , لذلك يجب ان يتكون الفريق من الأشخاص الذين لديهم فكرة حول الأقسام الغذائية والمعدات والأجهزة وخصائص المنتجات وإدارة الميزانية

- **الخطوة الثانية :** وصف المنتج وتوزيعه : فريق الهاسب يبدأ بوصف للمنتج وتوزيعه مثل خواصه الفيزيائية , وطرق الطهي والخدمة , فترة وظروف التخزين والمواد الخام ونسبتها ومكوناتها .

-**الخطوة الثالثة :** تحديد غرض المنتج النهائي والمستهلكين :

تعليمات الإستعمال, التخزين للمستهلك النهائي , وفترة الصلاحية ونوعية المستهلكين مثل الحوامل والمرضعات وكبار السن والأطفال وغيرهم من ممن يتطلب وجبات خاصة بكيفية معينة .

-**الخطوة الرابعة :** بناء الشكل التخطيطي لتحليل الخطر الفعلي : وفيه يجب الإهتمام ببيانات مثل المواد الخام ومعايير ضبط الوقت والحرارة ووقت التخزين , وكذلك إعادة استعمال المنتجات والخطر المتعلق بالمعدات وكفاءة التنظيف والتطهير وصحة الموظفين وتعليمات إستعمال المنتج .

-**الخطوة الخامسة :** تدقيق الشكل الإنسيابي علي الواقع

-**الخطوة السادسة :**تحليل الخطر (أول مبادئ الهاسب)

يتطلب مجهوداً ومعرفة علمية تكنولوجية يتم إنشاء قائمة بتعريف الأخطار والإجراءات الوقائية المتعلقة بالمواد الخام والتلوث العرضي (Cross-Contamination) وتصميم المنشأة والمعدات والتغليف وطرق الخدمة : ويتم تحديد نقاط التحكم الحرجة عبر شجرة القرارات التي تعتبر من افضل الأساليب لتحديد نقاط التحكم الحرجة لكل خطوة يحتمل ان تكون مصدراً للخطر . (Alvarez, Valente, 2002)

-**الخطوة السابعة :** تحديد نقاط التحكم الحرجة

-**الخطوة الثامنة :** تأسيس حدود حرجة لكل نقطة

-**الخطوة التاسعة :** تأسيس نظام للرصد والقياس لكل نقطة تحكم حرجة

-**الخطوة العاشرة :** تأسيس إجراءات تصحيحية لكل نقاط التحكم ارجة

-**الخطوة الحادية عشر:** تدقيق خطة الهاسب للتحقق من فاعلية النظام

-**الخطوة الثانية عشر :** تنفيذ التوثيق وحفظ السجلات (Alvarez, Valente, 2002)

4-3-3 شجرة القرارات

شجرة القرارات لتحديد نقاط التحكم الحرجة :

لكي نحدد نقاط التحكم الحرجة لصنف الطعام لابد من تحديد إجراءات أمان الطعام الأكثر حرجاً . ويستخدم فريق الهاسب آلية تسمى شجرة القرارات لتحديد وتقييم أن الخطوة في العملية التشغيلية هي نقطة تحكم حرجة من عدمه , وتحديد نقاط التحكم الحرجة تعتمد علي تقدير الخبراء , مما يساعد علي تحديد نقاط التحكم الحرجة بكل دقة . (السعودي , 2009)
شجرة القرارات تتكون من أسئلة تطبق علي كل الأخطار المعرفة والمدرجة في رسم لتحليل الأخطار كالاتي :

(س 1) هل توجد مقاييس تحكم ؟

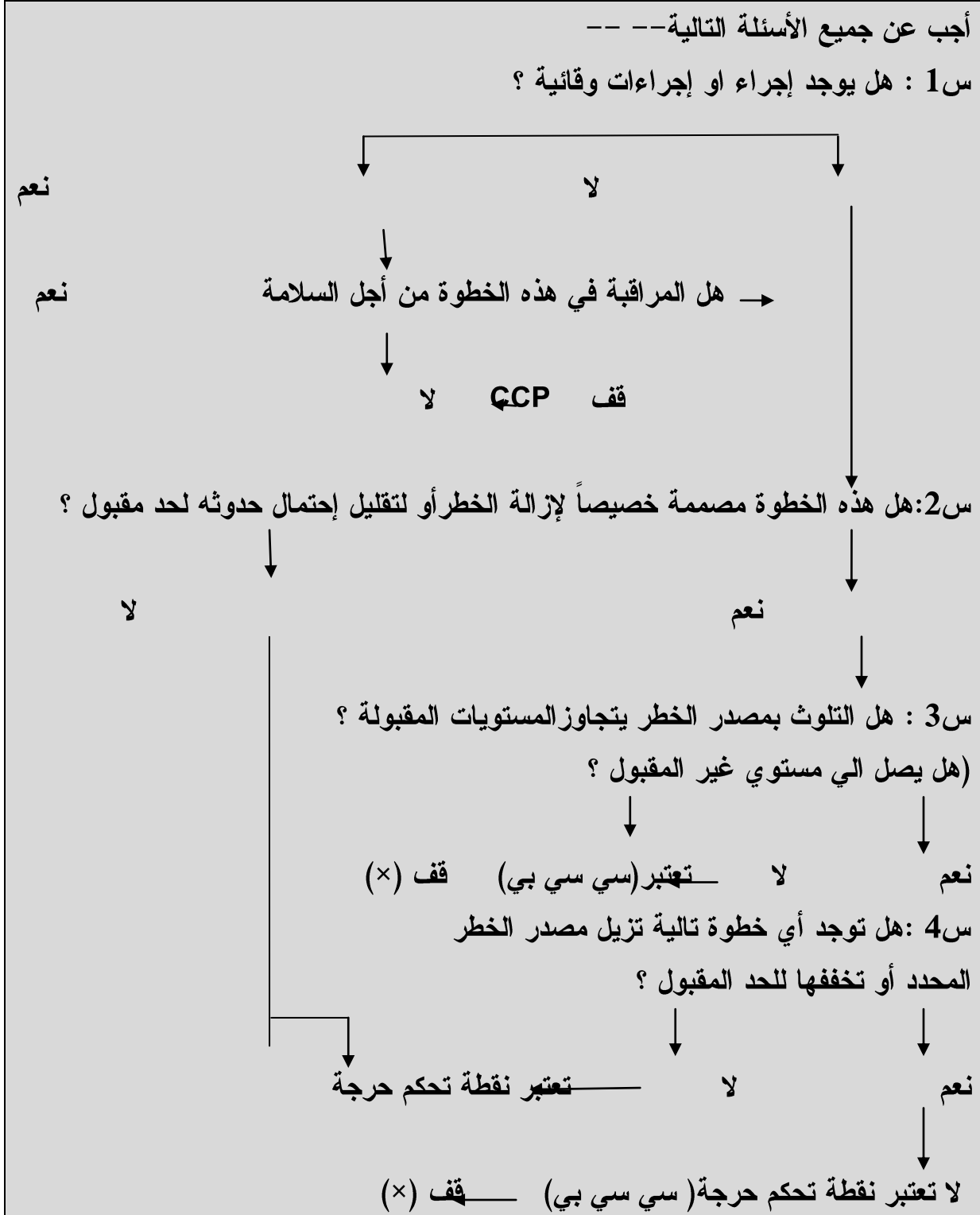
وتتم الإجابة بالعودة الي بيانات مقاييس التحكم الموثقة في رسم لتحليل الأخطار , لو الإجابة كانت (بنعم) إذهب الي (س 2) ولو الإجابة (لا) إذهب الي السؤال (س1أ)

(س1أ) هل التحكم في هذه الخطو ضروري للأمان ؟

لوالإجابة (لا) بسبب أنه سيتم تطبيقه في مراحل بعد ذلك في العملية الإنتاجية , مثل المعاملة الحرارية , إذهب للخطوة الإنتاجية التالية أو الخطر التالي , لو الإجابة (نعم) يجب تعديل العملية الإنتاجية مثل (زيادة المعاملة الحرارية , او تعديل المنتج (أضف مادة حافظة أو عدل درجة الحمضية) , وعند تحديد مقياس التحكم المناسب إذهب للسؤال

(س1)

الشكل (13) نموذج لشجرة قرارات لنظام الهاسب لتعيين نقاط التحكم الحرجة



- (X) إنتقل الي مصدر الخطر المحدد التالي في العملية الموصوفة

المصدر : (السعودي , 2009)

4-4 تطبيق نظام الهاسب علي قطاع الأغذية والمشروبات

يقوم قطاع الأغذية والمشروبات بإمداد خدمة الأطعمة والمشروبات للنزلاء والعاملين بالفندق, مما يحتم علي العاملين التوافق مع إشتراطات الصحة والسلامة المهنية للعاملين , من النظافة الشخصية ونظافة المعدات وأماكن الأعمل لتقديم أطعمة آمنة صحياً خالية من (المخاطر الطبيعية والفيزيائية والكيميائية), لذا كان من الضروري تثقيف العاملين بنظام الهاسب .

1-4-4 مراحل نظام الهاسب عبر خطوات العملية التشغيلية :

عند بدء المنشأة الفندقية في إجراء تطبيق الهاسب , في الشكل التخطيطي يجب وضع خطوات تشمل :

مناطق إستلام وتخزين المواد الخام وعمليات ما قبل التصنيع وعمليات التصنيع ومقاييس العملية الإنتاجية وتخزين المنتج النهائي والتغليف والنقل والخدمة . ويتم تطبيق مبادئ الهاسب علي كل مراحل العملية الإنتاجية .

وبدورك كطاهي أومضيف يجب ان تلتزم بتنفيذ برامج الهاسب في المنشأة من إتباع الإجراءات التي تؤكد علي التنفيذ الكامل لمبادئ نظام الهاسب من إتباع الإرشادات الأساسية وتعبئة النماذج المطلوبة علي فعالية تطبيق النظام والجزء التالي سيقدم إرشادات للطاهي والمضيف لتطبيق مراحل تطبيق نظام الهاسب عبر خطوات العملية التشغيلية في المطابخ والمطاعم .

إرشادات للطاهي والمضيف لتقدير الأخطار المتعلقة بالغذاء والتوافق مع مقاييس التحكم :
يجب التعاون مع المشرفين في تحرير إستمارة لتحليل الأخطار للتعرف علي مصادر الخطر وإجراء تحليل المخاطر وتحديد الإجراءات الوقائية لها أثناء خطوات العملية التصنيعية , بدءاً من الإستلام والتحضير والتصنيع والتوزيع والإعداد والتقديم ويتطلب ذلك عملية تقييم لكل هذه الخطوات , وذلك بهدف التعرف علي مصادر الأخطار من مواد أولية ومنتجات يحتمل ان تكون خطرة لإحتواءها علي ملوثات (بيولوجية وكيميائية و فيزيائية),

والتعرف علي النقاط المعينة التي يحتمل ان تكون مصدراً للتلوث .وتحديد مدي شدة الأخطار وتحديد الإجراءات الوقائية للسيطرة عليها . (المهيزع , 2008)

إسأل نفسك الأسئلة التالية في مرحلة تحليل الاخطار :

1- هل الغذاء يسمح بنمو وتكاثر الملوثات ومكونات السموم في الغذاء قبل او أثناء او في مراحل ما بعد الإعداد ؟ هل الطعام يتعرض للتلوث بعد طبخه ؟

2- ما هي معدلات الأمان في الغذاء ؟ والتاريخ السابق للحالات المرضية ؟ وماهو حجم المستهلكين ؟

3- ماهي درجة الحمضية والنشاط المائي وضوابط درجة الحرارة والوقت الموضوعة للمنتجات ؟

4- هل هناك تلوث عرضي للمنتجات من لمس الأيدي غير النظيفة مثلاً ؟

5- هل تم تعريض الطعام لمعدات غير معقمة وغير نظيفة ؟

بإجابة الأسئلة السابقة فإنك ستبدأ بتقدير الأخطار لقياس احتمالية حدوث مرض غذائي .

أمثلة لإتباع مقاييس التحكم لمنع الأخطار :

يجب عليك كطاهي اومضيف أو عضو مطبق لنظام الهاسب في المنشأة الإسترشاد بمقاييس التحكم كالتالي :

أ - لتفادي ضرر الأخطار البيولوجية :

1- تحديد المواصفات للمنتجات والمواد الخام , ونظام جيد للموردين والإختبارات والملاحظات المستمرة .

2- التحكم في درجات الحرارة والوقت , ومدي وجود الطعام في منطقة الخطر الحرارية .

3- منع التلوث العرضي ومكافحة الآفات , وتصميم المبني جيداً ضد تسرب المياه ودخول الآفات .

4- إجراءات الصحة العامة , وغسيل الأيدي قبل وبعد كل عملية ملامسة وتغطية الجروح وعمل كشف دوري .

5- التغليف الجيد والعوامل الداخلة للمنتج كالنشاط المائي ودرجة الحمضية .

ب- للأخطار الكيميائية :

- 1- مواصفات جيدة للموردين وفحص منشأتهم .
- 2- التخزين الجيد للأطعمة , وفصلها عن الكيماويات وتغطية عبوة الكيماويات .
- 3- غسل مستمر بالماء وخصوصاً في مراحل الإنتاج كالخضروات مثلاً .

ج- للأخطار الفيزيائية :

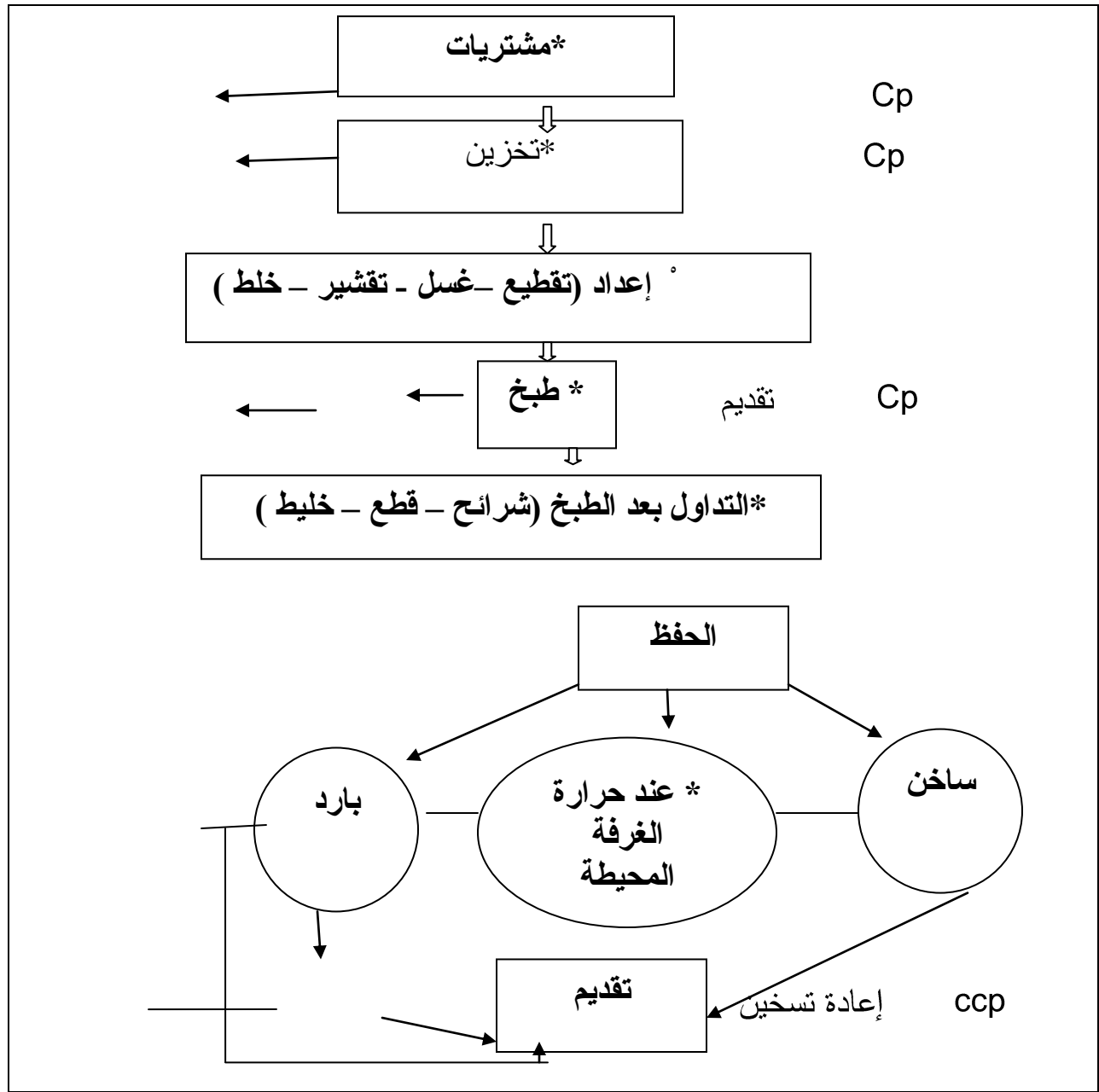
- 1- التخلص من الفضلات و البقايا من الأخشاب والصناديق والعبوات الفارغة وإستخدام كواشف للمعادن .
- 2- قم بتفتيش وفحص دوري وعمل صيانة للمعدات .
- 3- إحكام مواد التغليف . (المهيزع , 2008)

الشكل (14) الممارسات التصنيعية الجيدة في خطوات العملية الإنتاجية تبعد الأخطار الميكروبيولوجية



المصدر : (المهيزع , 2008)

شكل (15) نموذج يوضح تسلسل العمليات في محل إعداد وجبات .



المصدر : (السعودي , 2008)

مصدر خطر كبير (تلوث بقاء او نمو ميكروبات) *
 احتمال تواجد خطر - نقطة تحكم Cp

4-4-2 تطبيق الحدود الحرجة في العملية التشغيلية في المطابخ والمطاعم :

الحدود الحرجة هي معايير قياسية وعلمية يجب أن تخضع للإجراءات التصحيحية والتي تعني عمل تصحيح أو رفض في حالة خالف المنتج وإنحرف عن الحدود الحرجة , يتم تحديد المستوي المستهدف الذي يجب ألا تتعداه الحدود الحرجة كمقياس وقائي . وهناك حدود حرجة لقياس المعايير المقبولة والتي يجب ان يتم رصدها وقياسها ومنها الوقت والحرارة بالنسبة للأغذية المعاملة حرارياً , وتركيز الملح , والمواد الحافظة وتركيز الكلورين الحر في مياه تبريد المعلبات وتبريد الدواجن , والرطوبة النسبية في أماكن حفظ وتخزين الأغذية المبردة , النشاط المائي , درجة الحمضية , والرطوبة الداخلية للمنتج واللزوجة , وضوابط الوقت ودرجة الحرارة , والتعليمات والبيانات المدونة علي بطاقة بيانات المنتج النهائي .

تحديد معايير الوقت والحرارة (Time & Temperature)

مثال شائع للحدود الحرجة : يتم ذلك باستخدام ساعة وترمومتر وذلك من أجل التحكم في نمو الميكروبات من خلال التحكم في الوقت والحرارة .

مثال : إستعمال ضوابط الوقت والحرارة كحدود حرجة نجدها كما في :

-عملية نقل الأكل , الذي تحسب سرعته بالسنتيمتر لكل دقيقة وذلك من أجل التحكم في درجة حرارة الأكل سواء التبريد أو التسخين

- درجة حرارة الأجهزة المعدات الكهربائية مثل الثلاجة والمجمدات والأفران والشوايات .

- ضبط درجة الحرارة عند وضع الأكل ساخناً او بارداً .

مثال للحدود الحرجة :

الحد الأدنى لدرجات الحرارة الداخلية للطعام : (Minimum Internal Temperature)

1- درجة الحرارة الداخلية (37,9) درجة مئوية لمدة (15) ثانية .

وتشمل المرتجع من الطعام , الدواجن , المحشيات , وتشمل المعجنات والطعام المطبوخ في الميكرويف , والأطعمة (Potentially Hazarsouz Foods) (PHF) المحتملة الخطورة في صورتها الخام , والأطعمة محتملة الخطورة هي أطعمة تسمح بنمو الجراثيم بسرعة , وهي

دائماً رطبة مثل البطيخ او بها محتوى كبير من البروتين مثل الألبان والحوم , والحموضة بها معتدلة مما يسمح بنمو البكتريا بصورة سريعة .

2- درجة الحرارة الداخلية (68,3) لمدة (15) ثانية وتشمل الأسماك والبيف والبيض خصوصاً لخدمة البوفيه .

3- درجة الحرارة الداخلية (57,2) لمدة (15) ثانية وتشمل المنتجات الغذائية التجارية مسبقاً وكذلك الخضروات والفواكه المطهية وفي حالة الحفظ علي الساخن للأطعمة المحتملة الخطورة (Alvarez, Valente, 2002) .

إرشادات للطاهي والمضيف في إستخدام ضوابط الوقت ودرجات الحرارة كحدود حرجة في خطوات العملية التشغيلية :

1- إستلام وتخزين المنتجات : يجب إستلام وتخزين اللحوم والدواجن ومنتجات الألبان علي درجة حرارة (5° مئوية) , والقشريات والمحاريات والبيض الطازج علي درجة حرارة (2,7° مئوية)

2- إعداد الأصناف : يجب أن يكون مرور الطعام علي منطقة الخطر لدرجات الحرارة لفترة لاتزيد علي أربع ساعات وهي (Temperature Danger Zone) (TDZ) منطقة الخطر التي لايجب تعريض الغذاء لها وهي من درجة حرارة (5° مئوية الي 60° مئوية) والتي يزداد فيها نمو البكتريا , وهذا يشمل طول مرحلة الإعداد حتي الطبخ تراكمياً . بعد الطبخ تبدأ مرحلة جديدة من منطقة خطر أخري يجب ألا يتستمر فيها الطعام لأكثر من أربع ساعات .

3- تبريد المنتجات : يتم التبريد سريعاً من (2,57° مئوية الي 1,21° مئوية) في خلال ساعتين ومن (1,21° مئوية الي 5° مئوية) في خلال أربع ساعات بإجمالي ست ساعات تبريد .

4- إعادة التسخين : يسخن الي (9,73) لمدة 15 ثانية خلال ساعتين .

5- حفظ الطعام ساخناً : يحفظ الطعام ساخناً علي درجة حرارة 2,75° أو أعلي , والطعام البارد في درجة حرارة (5°) .

6- **التجهيز والتجميع والتغليف** : يتم ذلك علي سيور أو ناقلات للخدمة أو صواني أو بوفيه أو التغليف أو العرض , علي ان يكون اول فترة للإستمرار في منطقة الخطر هي أربع ساعات . (TDZ)

7- **الخدمة والبيع** : يجب غسل ونظافة الأيدي بماء درجة حرارته (37,7) لمدة 20 ثانية (Alvarez, Valente, 2002)

دور الطاهي والمضيف في المشاركة في إجراءات الرصد الجيد في المطابخ والمطاعم :

1- يجب أن تقوم الإدارة بتعيين أشخاص مناسبين لرصد الأصناف , ويتميزون بالإحتكاك الدائم بعمليات وإنتاج خدمة الطعام . ويجب أن يتلقو تدريباً مستمراً علي كيفية ممارسة قياس الحدود الحرجة ورصد الإجراءات المعيارية وتقديم تقارير دورية بالنتائج .

2- يجب معرفة طرق إستخدام الترمومترات , ومعدات القياس وأسلوب الملاحظة بالرؤية مثل مراجعة تواريخ الإنتاج والصلاحية بالنظر إليها , وإستخدام ترمومترات معقمة ونظيفة والتدريب علي ذلك .

3- يجب معرفة درجات الحرارة المناسبة : ليس الهدف من المراقبة قراءة درجات الحرارة ولكن معرفة درجة أمان المنتج , ضع الحدود الحرجة علي وصفات الطهي ودفاتر رصد سجلات البيانات , وإستخدام الوسائل التعليمية كوسائل تدريبية مساعدة لذلك مثل اللوحات الإرشادية .

4- يجب معرفة كل الحدود الحرجة : كل الطعام لديه حدود حرجة في كل نقطة من تدفق الغذاء ,

إستخدم طرق التدريب والرسوم البيانية ووسائل أخرى لإيصال هذه المعايير للموظفين وتدريبهم عليها .

5- يجب تسجيل نتائج الرصد في دفاتر سجلات البيانات : وهذا يعتبر بمثابة التوثيق الضروري للعرض والتقييم والتعديل وبالتالي التدريب , ويساعد في عملية الرصد مستقبلاً وإدارة الموظفين وإنتاج وخدمة الطعام .

6- يجب تنفيذ مهام رصد عشوائية ومجدولة : تنفذ تلك الممة كل ساعتين او أربع ساعات , فالملاحظة والرصد المستمر يساعدان في تأكيد أمان الطعام , هنالك مزايا للرصد العشوائي , في أي وقت لرؤية مقدار التغير بين كل وقت وآخر . وتنويع مهمة الرصد المجدولة يساعد الموظفين علي إكتساب خبرة إدارة رصد أكثر لفهم كل الحدود الحرجة.

7- يجب إتباع إجراءات الرصد العام مثل جداول نظافة وإتباع سجلات تفتيش لنظم أمان الغذاء الداخلية.(Alvarez, Valente, 2002)

أمثلة لمشاركة المضيف والطاهي في إتباع الإجراءات التصحيحية في حالة وجود إنحرافات :

أولاً الخطوات الضرورية التصحيحية الواجب إتخاذها :

* تحديد السبب الحقيقي الدقيق للقصور .

* تحديد من يصحح المشكلة .

* تصحيح المشكلة

* تحديد ماذا يفعل بالمنتج

* سجل الإجراءات التصحيحية التي تم إتخاذها .

ثانياً : الإجراءات التصحيحية المتخذة التي يمكن أن يشارك في تنفيذها الطاهي والمضيف عندما تكون نتائج الرصد والقياس عند نقطة تحكم حرجة غير متوافقة مع المعايير :

1- ارفض المنتج الذي لا يستوفي المواصفات عند الإستلام ومن مصدر غير موثوق .

ضبط وصيانة الترمومترات علي الثلجات وغرف التبريد والأفران وأجهزة حفظ الطعام .

2- التخلص من المنتجات غير الآمنة مثل حالات التلوث العرضي خصوصاً المنتجات التي لا تقبل الطهي ,

مثال (الجبن المحفوظ في الثلجة عندما ينزل عليه سائل من الدجاج في الرف الأعلى)

3- إستمر في طهي الطعام حتي يصل لدرجة الحرارة المطلوبة ويتم معرفة ذلك بإستخدام الترمومترات .

4- أعد تسخين الطعام الي (9,73) خلال ساعتين , فالإجراءات الرقابية مهمة لطعام آمن وتحديد منطقة الخطر التي مر بها الطعام مثل التعامل مع أطعمة (البوفيه والمتبقي من الطعام) .

5- تغيير طرق التعامل مع الأطعمة : إتبع عادات صحية سليمة مثل غسل الأيدي بعد كل ملامسة ومراقبة الموظفين وحثهم علي ذلك .

6- عدم السماح بفرص التلوث العرضي وذلك بتطهير و بتنظيف وتعقيم الأسطح وألواح التقطيع ومعدات الطعام .

7- إتبع الأساليب المعتمدة لإذابة الأطعمة المجمدة وفصل الأطعمة محملة الخطورة والجاهزة للأكل عن المواد الخام , وتطهير الأيدي والأدوات التي تتعامل مع هذه الاطعمة .

8- ضرورة ضبط الترمومترات وأخذ قراءات درجات الحرارة جيداً , ففي حالة أخذ قراءة خاطئة يجب عمل ضبط للترمومترات كإجراء تصحيحي للوصول لمقاييس دقيقة .

9- تحتفظ الإدارة بدورة مستندية يتم فيها تسجيل كل البيانات لإتخاذ الإجراءات التصحيحية وتستخدم كدليل بأن نظام الهاسب مطبق جيداً ويجب التعاون مع جهود الإدارة وفريق الهاسب في تعبئة تلك النماذج .

مثال (يمكن قياس درجة حرارة قياس حساء الديك الرومي بالخضار بعد أخذه من غرف التبريد وتجهيزه للبوفيه ولكن عند قياس درجة حرارة الحساء كانت (18) بعد التبريد في غرف التبريد لمدة 12 ساعة , هنا يتطلب في مثل هذه الحالة إبلاغ المشرف ويتم إجراء خطة للتحكم في الأخطار لحساء الديك الرومي مع ضرورة مراجعة برامج متطلبات هاسب التمهيدية وخطة

هاسب بالكامل أنظر الشكل (14) (المنهج السعودي , 2009) .

الشكل (16) أمثلة لسجلات الإجراءات التصحيحية (Sample Corrective Action Logs)

Receiving Log – سجل الإستلام			التاريخ			
توقيع المدير Manager Initials	توقيع الموظف Employee Initials	الإجراء التصحيحي المتخذ Corrective Action Taken	كود المنتج Product Code	وصف منتج الطعام Product Description	درجة الحرارة Temp	الوقت Time
Cooling Log – سجل التبريد			التاريخ			
توقيع المدير Manager Initials	توقيع الموظف Employee Initials	الإجراء التصحيحي المتخذ (إعادة التسخين او التحلص من المنتج) Corrective Action Taken (Must) -Reheat -Discard	درجة الحرارة Temp -2 (21°C) Hours - 6 (5°C) Hours	الوقت Time	منتج الطعام Food Product	
Refrigeration Log – سجل الثلاجات			التاريخ			
توقيع المدير Manager Initials	توقيع الموظف Employee Initials	الإجراء التصحيحي المتخذ Corrective Action Taken	درجة الحرارة Temp	الموقع Location	نوع الوحدة Type of Unit	الزمن Time

المصدر : (المنهج السعودي , 2009)

4-4-3 إرشادات عامة للطاهي والمضيف للتوافق مع نظام الهاسب المطبق في المنشأة

1- الطبخ الجيد للأطعمة (Cook All Foods Thoroughly)

مثلاً :

درجة الحرارة (73,9 درجة م) لمدة 15 ثانية للأصناف التالية :

بواقي الطعام - الأطعمة المعاد تسخينها - الدواجن - المعجنات - درجة الحرارة (68,3)م

(درجة م لمدة 15 ثانية للأصناف التالية :

الأسماك - اللحوم - والبيض درجة الحرارة 57,2° درجة م لمدة 15 ثانية للأصناف التالية

:

الخضروات والفواكه المطبوخة والخضروات المحفوظة ساخنة والأطعمة الجاهزة للأكل

(Ready-to-eat /RTE

2-لبس الغفازات وعدم ملامسة الطعام الجاهزة للأكل بالأيدي المكشوفة-No-Bare

Hand) Contact)

3- غسل الأيدي بصورة دائمة (Wash Your Hands)

توفير الصابون والمطهرات والمجففات وغسل الأيدي يكون بماء درجة حرارته (8 37° م)

4- عدم مزاوله العمل عند المرض (Do Not Work If ill)

5- تجنب التلوث العرضي (Do Not Cross – Contaminate)

التلوث العرضي يحدث عندما يتم إختلاط او ملامسة بين المواد الخام والأطعمة الجاهزة

للتناول او المطبوخة , فمثلاً الشيف يستعمل نفس السكين أو لوحة تقطيع لقطع الفراخ ثم

الخبز . لتفادي ذلك يجب ان تنظف وتطهر المعدات ومناطق العمل بعد كل عمليات

الأستخدام ولا تخزن الطعام بجوار الكيماويات وغير القفازات وأحرص علي غسل الأيدي ,

يوجد نظام التنظيف بالألوان حيث توجد ألوان مختلفة للقفازات وكذلك للسكاكين وألواح

التقطيع لتسهيل التعامل وتجنب التلوث العرضي فمثلاً نستخدم السكين الحمراء للبيف

والصفراء للدواجن والخضراء للخضروات والزرقاء للأسماك .

والتلوث العرضي يمكن أن يحدث بطريقة:

أ_ مباشرة على سبيل المثال يصبح الغذاء المطبوخ ملوثاً لمجرد التلامس البسيط مع الغذاء الخام.

ب_ غير مباشرة عبر أيدي العمالة، الذباب، معدات وأجهزة المداولة والأسطح غير النظيفة.

6- الغسيل والشطف والتعقيم: (Wash, Rinse , and Sanitize)

النظافة للأسطح والأدوات والمعدات خصوصاً المزجودة علي البوفيه بالكيمائيات المخصصة لهذا الغرض , والتعقيم هو تقليل الجراثيم غير المرئية علي الأسطح لحد آمن , يتم التعقيم بماء درجة حرارته (82,2) درجة مئوية , وإستخدام ماكينة غسيل الأطباق , وإستخدام معقم كيماوي .

7- حفظ الطعام ساخناً: (Hot Holding)

في البوفيه يجب أن يحفظ الطعام علي درجة حرارة (57,2) درجة مئوية في المعدات الساخنة , وراجع درجة الحرارة كل أربع ساعات مع مراعات منطقة الخطر

8- حفظ الطعام بارداً : (Cold Holding)

يجب مراعات مقاييس الحرارة والوقت والأمان بالتخزين تحت درجة حرارة أقل من (5) مئوية وراجع درجة الحرارة كل أربع ساعات مع مراعات منطقة الخطر

9- تجنب منطقة الخطر الحرارية (TDZ) (Temperature Danger Zone)

وهي منطقة الخطر التي لا يجب تعريض الغذاء لها وهي من درجة حرارة (5) الي درجة حرارة (60) درجة مئوية وهذه المنطقة تنمو فيها الجراثيم والبكتريا بسرعة عالية مما يشكل خطراً علي الأغذية لو إستمر بها فترة أكثر من أربع ساعات .

10- التحكم في الأغذية محتملة الخطورة (PHF) (Potentially Hazardous Foods)

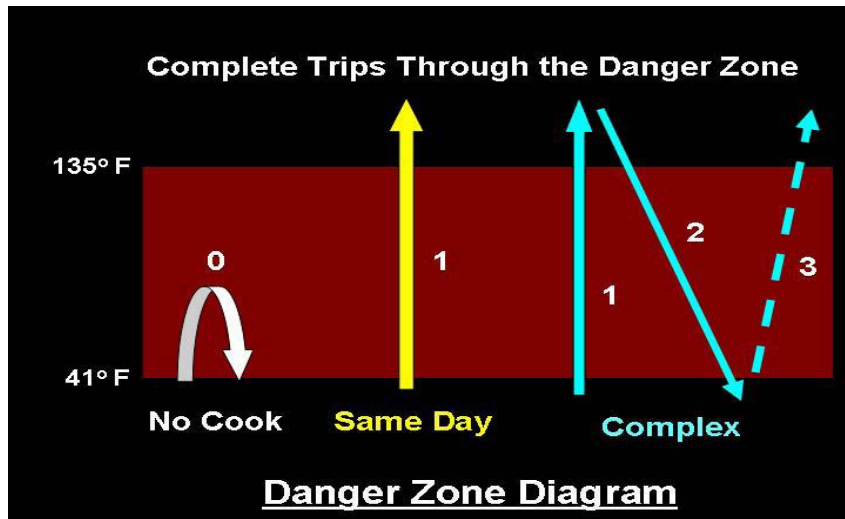
الأطعمة محتملة الخطورة هي أطعمة تسمح بنمو الجراثيم بسرعة , وهي دائماً رطبة مثل البطيخ أو بها محتوى كبير من البروتين مثل الألبان واللحوم , والحموضة بها معتدلة ولهذا يمكن إضافة عصير ليمون او خل للطعام مما يبطئ نمو الجراثيم ومن أمثلة الأطعمة محتملة الخطورة البيض ومنتجات الألبان والأسماك واللحوم والدواجن والخضار المطبوخ وشرائح البطيخ وبروتين الصويا . (القاسم , 2004)

11- تبريد الأطعمة Cooling Food:

يبرد الطعام الساخن من (2,57° الى 1,21م) خلال ساعتين , ثم أربع ساعات لتخفيض الحرارة من (1,21° الي 5° مئوية) او أقل في فترة تبريد كلية ست ساعات , إذا لم يصل الطعام لحرارة (21°) في ساعتين يجب إعادة تسخين الأكل مرة أخرى ال(74°) ومن ثم البدء في التبريد مرة أخرى .

يجب مراعات عدم وضع الطعام ساخناً في الثلاجة قبل ان يصل لدرجة (21°) ولا يوضع الطعام في الفريزر قبل ان يصل لدرجة حرارة (5°) وإلا سيرفع درجة حرارة الثلاجة او الفريزر ويسبب فساد الأطعمة من حوله . تتم إعادة التسخين لمدة 15 ثانية لدرجة حرارة (9,73°) للمرور السريع بقدر الإمكان علي منطقة الخطر مع إستخدام البخار كلما أمكن ذلك . (القاسم , 2004)

الشكل (17) منطقة الخطر لدرجات الحرارة



* الأطعمة غير المطهية والأطعمة المعدة والمقدمة في نفس اليوم والأطعمة ذات وصفات مركبة الإعداد ورحلتهم عبر منطقة الخطر لدرجات الحرارة .

المصدر : (القاسم , 2004)

الفصل الخامس
الدراسة الميدانية

الفصل الخامس الدراسة الميدانية

1-5 تمهيد :

تناول الباحث في هذا المبحث الخطوات والإجراءات المنهجية التي تم إتباعها في الدراسة التطبيقية , والتي هدفت للتعرف علي تطبيق نظام الهاسب علي خدمة الأغذية والمشروبات في الفنادق وطريقة تحسينها وتجويدها , وقد إعتمدت الدراسة علي صحيفة الإستقصاء والملاحظة التي أجراها الباحث حرصاً منه علي الإستفادة , والتوصل الي واقع تطبيق النظام علي جودة الأغذية , لإستكمال المعلومات الناقصة والتأكد من مدي مطابقة إجابات العينة المبحوثة مع الممارسة الفعلية علي تطبيق نظام الهاسب علي جودة الأعذية الفندقية .

مجتمع الدراسة وعينته :

يتكون مجتمع الدراسة من الجمهور الخارجي والداخلي للفنادق في السودان , ولما كان من الصعب علي الباحث إجراء الدراسة علي مجتمع الدراسة بأكمله , وذلك لكبر حجم المجتمع وما يرافقه من تكاليف وكذلك تخوف الأشخاص المختصة من الإدلاء بمعلومات خوفاً من التجسس وأحياناً بكثرة الأعمال , لهذه الاسباب الأسباب إكتفي الباحث بعينة من مجتمع الدراسة (فندق كورال - الخرطوم) , وذلك أن الإختيار العلمي الدقيق للعينة يؤدي للوصول الي نتائج تعبر عن المجتمع الكلي الذي يتم مسحه , ويمكن تعميم نتائج الدراسة علي المجتمع الكلي أختيرت العينة علي العاملين بفندق كورال الخرطوم .

إن الباحث إختار عينة عشوائية منتظمة , عدد مفردات العينة فيها 30 مفردة من المجتمع الكلي والذي يبلغ مجموعه 120 مفردة تقريباً , وهذا يؤكد أن العينة المختارة مثلت ما يعادل 25% من المجتمع الكلي , وهذا يعتبر مناسب لأن المجتمع الكلي في البحوث الوصفية يمثلته ما يعادل بين (10% - 20%)

الطريقة التي إستخدمها الباحث لجمع البيانات :

صحيفة الإستبيان :

إستخدم الباحث صحيفة الإستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة التطبيقية , حيث تعد صحيفة الإستبيان أحد الأساليب التي تتضمن توجيه مجموعة من الأسئلة من أجل التعرف علي الدور الذي يؤديه تطبيق نظام الهاسب علي جودة خدمات الأغذية والمشروبات في الفنادق , وذلك ضمن الدراسة التطبيقية المكونة من ثمانية مراحل أساسية هي :

1- إعداد الخطة .

2- تصميم إستمارة الإستبيان

3- تحكيم صحيفة الإستبيان

4- إختيار العينة

5- توزيع صحيفة الإستبيان علي المبحوثين

6- تفرغ وتبويب البيانات

7- تحليل البيانات والإجابات

8- إعداد تقرير كامل بالنتائج .

وفيما يلي تفصيل لهذه المراحل :

المرحلة الأولى :

سبق للباحث التحدث عنها في الفصل الاول للبحث (الإطار المنهجي)

المرحلة الثانية :

أ- إعداد الصحيفة في صورتها الأولية :

جلس الباحث مع المشرف قبل تصميم الصحيفة في صورتها الأولية فشرح له الطريقة التي يتم بها التصميم بشكل مفصل , كذلك إطلع الباحث علي عدد من الإستبانات بجانب خبرته الدراسية وكذلك الإطلاع علي كتب مناهج البحث والدراسات المسحية لإعداد الصحيفة من الناحية الفنية .

الخطوات الفنية والمنهجية في بناء إستمارة الإستبيان :

قام الباحث بالخطوات الآتية لتصميم صحيفة الإستبيان في صورتها الأولية
أ- إعداد رؤوس الموضوعات التي تبني عليها أسئلة الصحيفة إستناداً علي أهداف وتسؤلات
البحث .

ب- صياغة الأسئلة وفق الأسس العلمية التي حددتها مناهج البحوث الوصفية والإجتماعية

ج- مراعات تجانس الأسئلة مع عنوان وموضوعات البحث وأهدافه

د - صياغة الأسئلة وفق المستوي العلمي والثقافي للمبحوثين .

ه - عرض الإستبيان علي المحكمين .

وبعد أن تم إعداد الصحيفة في صورتها الأولية قام الباحث بعرضها علي الأساتذة المحكمين
من ذوي الإختصاص لجعلها أكثر شمولية لموافقته لإمكانية تطبيق نظام الهاسب علي
المؤسسات الفندقية .

بعد عرض الصحيفة علي المختصين وبناءً علي تعديلاتهم وآراءهم تم العمل بها ومراجعتها
مع الدكتور المشرف مراجعة علمية ومنهجية نهائية تم طبع وتوزيع الصحيفة علي عينة
مجتمع الدراسة بفندق كورال - الخرطوم وبعض الأشخاص من ذوي الإختصاص .

5-2 تحليل الإستبيان

عرض وتحليل وتفسير البيانات والمعلومات

طريقة تحليل البيانات: قام الباحث بتحليل الإجابات بواسطة الحاسب الآلي علي نظام (SPSS)

وذلك لقياس الفروقات الإختلافات في الآراء ودراسة العلاقة بينهما , بإستخدام أساليب المعالجة الإحصائية وهو إستخدام التكرارات والنسب المئوية في المعالجة الإحصائية لجمع نقاط الإستمارة , كما قام الباحث بإستخدام الرسم البياني لتوضيح البيانات علي النحو التالي :

عرض وتحليل وتفسير النتائج

الأساليب الإحصائية الوصفية عن طريق النسب المئوية والتكرارات .

تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بشكل عام للحصول على قرارات عامة عن خصائص وملامح تركيبة مجتمع الدراسة وتوزيعه عن طريق الجداول التكرارية وقد تضمنت التكرارات والنسب المئوية والرسومات البيانية لإجابات الوحدات المبحوثة أولاً : البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

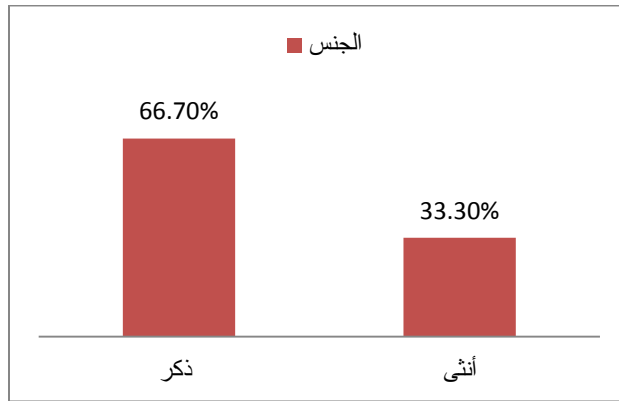
جدول (4): متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	20	66,7%
أنثى	10	33,3%
المجموع	30	100%

المصدر : إعداد الباحث

الجدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس ، ونجد أن هناك (20) فرداً من فئة (ذكر) يمثلون 66,7% من عينة الدراسة ، بينما هناك (10) أفراد من فئة (أنثى) يمثلون 33,3% من عينة الدراسة. أي أن أغلب أفراد العينة من الذكور.

الشكل (18): متغير الجنس



المصدر : إعداد الباحث

جدول (5): متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
70%	21	سنة (30-20)
23,3%	7	سنة (40-30)
3,3%	1	سنة (45-40)
3,3%	1	سنة (50-45)
100%	30	المجموع

المصدر : إعداد الباحث

يوضح الجدول (5) توزيعات عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نجد أن هناك (21) شخص يمثلون 70% من أفراد العينة أعمارهم من (30-20) سنة ، و (7) أشخاص يمثلون 23,3% أعمارهم من (40-30) سنة ، وهناك شخص واحد يمثل 3,3% يقع عمره ضمن الفئة العمرية (45-40) سنة، و شخص واحد يمثل 3,3% يقع ضمن الفئة العمرية (50-45) سنة. مما سبق نستنتج أن اغلب أفراد العينة تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (30-20) سنة . وهذا يوضح أن عينة الدراسة يغلب عليها الشباب الأمر الذي يمكن من أداء الخدمة بحيوية ونشاط.

جدول (6): الحالة الاجتماعية لمجتمع الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
66,7%	20	أعزب
33,3%	10	متزوج
0	0	أرمل
0	0	مطلق
100%	30	المجموع

المصدر: إعداد الباحث

الجدول (6) يوضح توزيعات عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية، حيث نجد أن هناك (20) شخص ويمثلون 66,7% من أفراد العينة من فئة (متزوج) ، و (10) أشخاص يمثلون (33,3%) من فئة (أعزب) أعمارهم من (20-30) سنة. وهذا يوضح أن أغلب أفراد العينة من المتزوجين.

جدول (7): متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
40%	12	ثانوي
46,7%	14	جامعي
3,3%	1	دبلوم عالي
10%	3	ماجستير
0	0	دكتورة
0	0	أخرى
100%	30	المجموع

المصدر : إعداد الباحث

الجدول (7) يوضح توزيعات عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي، حيث نجد أن (12) شخص يمثلون 40% من عينة الدراسة من فئة المستوى (ثانوي) ، و (14) شخص يمثلون 46,7% من العينة من فئة (جامعي) ، و شخص واحد يمثل 3,3% من حملة (دبلوم

عالي)، و (3) أشخاص يمثلون 10% من العينة من حملة (ماجستير). هذا يبين أن اغلب أفراد العينة مستواهم التعليمي جامعي ، وهذا يمثل مستوى جيد من التأهيل العلمي.

جدول رقم(8): متغير الدرجة الوظيفية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موظف	26	86,7%
رئيس قسم	2	6,7%
مدير إدارة	1	3,3%
*قيم مفقودة	1	3,3%
المجموع	30	100%

المصدر: إعداد الباحث

* قيم لم يتم الرد عليها من قبل المبحوثين ..

من الجدول (8) نلاحظ أن هناك (26) من أفراد العينة يمثلون 86,7% من فئة (موظف) ، و (2) يمثلون 6,7% من عينة الدراسة من فئة (رئيس قسم)، بينما هناك شخص واحد يمثل 3,3% من فئة (مدير إدارة). أي أن أغلب أفراد العينة من فئة الموظفين وهذا ما يحتمه الهيكل الوظيفي للمنشأة أن يكون عدد الموظفين أكبر من عدد الإداريين.

جدول (9): عدد الدورات التدريبية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
لم أتلق دورة تدريبية	2	6,7%
دورة (3-1)	9	30%
دورة (6-4)	14	46,7%
دورة (10-7)	3	10%
أكثر من 10 دورات	2	6,7%
المجموع	30	100%

المصدر: إعداد الباحث

الجدول (9) يوضح توزيع عينة الدراسة تبعاً لعدد الدورات التدريبية إجابات عينة الدراسة من الملاحظ أن هنالك مبحوثين لم يتلقيا أي من الدورات التدريبية بنسبة تكرار 6,7% بينما هنالك

أيضاً مبحوثين تلقياً أكثر من 10 دورات تدريبية 6,7% ، والذين تلقوا دورات ما بين (1-3) دورة تكررنا 9 مرات بنسبة 30% ، والذين تلقوا دورات ما بين (7-10) دورة تكررنا 3 مرات بنسبة 10% ، بينما الأشخاص الذين تلقوا دورات تدريبية حول سلامة الأغذية من (4-6) دورة تكررنا 14 مرة بنسبة تكرارية بلغت 46,7% وهذه نسبة جيدة يسهل معها تفهم تطبيق نظام الهاسب بالمؤسسة وتؤكد إهتمام وقبول إدارة الفندق بإنشاء دورات تدريبية لاحقاً حول نظام سلامة الغذاء والتحكم في النقاط الحرجة بالفندق . والذي يغلب علي عينة المبحوثين تلقيهم لدورات تدريبية .

ثانياً : أسئلة الدراسة .

المحور الأول: تطبيق نظام الهاسب بقواعده ومبادئه العامة على قطاع الأغذية والمشروبات يقود إلى كفاءة وجودة الخدمة المقدمة؟

جدول (10) : " تمتلك إدارة الفندق المعرفة التامة بنظام الهاسب "

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
لا أوافق بشدة	1	3,3%
لا أوافق	1	3,3%
محايد	3	10%
أوافق	7	23,3%
أوافق بشدة	18	60%
المجموع	30	100%

المصدر: إعداد الباحث

الجدول (10) يوضح توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة (تمتلك إدارة الفندق المعرفة التامة بنظام الهاسب). نلاحظ أن هناك شخص واحد يمثل (3,3%) أجاب ب(لا أوافق بشدة) ، و شخص واحد أيضاً يمثل (3,3%) أفراد العينة أجاب ب(لا أوافق)، و (3) أفراد يمثلون 10% من عينة الدراسة أجابوا ب(محايد) ، و هناك (7) يمثلون 23,3% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق)، وهناك (18) فردا يمثلون 60% من عينة الدراسة أجابوا ب

(أوافق بشدة). أي أن الاتجاه الغالب هو موافقة المبحوثين على صحة العبارة (تمتلك إدارة الفندق المعرفة التامة بنظام الهاسب).

جدول (11) : "لا تمنع إدارة الفندق من إجراء برامج تدريبية في نظام الهاسب مستقبلاً"

(مقترح دورات تدريبية علي نظام الهاسب بالفندق)

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
لا أوافق	1	3,3%
محايد	4	13,3%
أوافق	13	43,3%
أوافق بشدة	12	40%
لا أوافق بشدة	0	0
المجموع	30	100%

المصدر : إعداد الباحث

الجدول (11) يوضح توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة " لا تمنع إدارة الفندق من إجراء برامج تدريبية في نظام الهاسب مستقبلاً " حيث يتضح أن هناك شخص واحد يمثل (3,3%) أجاب ب(لا أوافق) ، و(4) يمثلون 13,3% من عينة الدراسة أجاب ب(محايد)، و (13) أفراد يمثلون 43,3% من عينة الدراسة أجابوا ب(موافق) ، و هناك (12) فرداً يمثلون 40% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق بشدة) . وهذا يؤكد أن الاتجاه الغالب لعينة الدراسة هو الموافقة على صحة العبارة " لا تمنع إدارة الفندق من إجراء برامج تدريبية في نظام الهاسب مستقبلاً "

جدول (12): في الفندق الكفاءة البشرية والمادية المؤهلة لتطبيق نظام الهاسب.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
لا أوافق	1	3,3%
محايد	1	3,3%
أوافق	16	53,3%
أوافق بشدة	12	40%
لا أوافق بشدة	0	0
المجموع	30	100%

المصدر : إعداد الباحث

الجدول (12) يوضح توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة " لدى إدارة الفندق الكفاءة البشرية والمادية المؤهلة لتطبيق نظام الهاسب " حيث يتضح أن هناك (شخص واحد) يمثل (3,3%) أجاب ب(لا أوافق) ، و(شخص واحد) يمثل 3,3% من عينة الدراسة أجاب ب(محايد)، و (16) أفراد يمثلون 53,3% من عينة الدراسة أجابوا ب(موافق) ، و هناك (12) فرداً يمثلون 40% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق بشدة) . وهذا يؤكد أن الاتجاه الغالب لعينة الدراسة هو الموافقة على صحة العبارة " لدى إدارة الفندق الكفاءة البشرية والمادية المؤهلة لتطبيق نظام الهاسب "

جدول (13) : " تطبيق نظام الهاسب يؤدي إلى تحسين جودة الأغذية المقدمة بالفندق "

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
محايد	1	3,3%
أوافق	8	26,7%
أوافق بشدة	21	70%
لا أوافق	0	0
لا أوافق بشدة	0	0
المجموع	30	100%

المصدر : إعداد الباحث

يوضح الجدول (13) توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة (تطبيق نظام الهاسب يؤدي إلى تحسين جودة الأغذية المقدمة بالفندق). ويتبين أن هناك (شخص واحد) يمثل 3,3% من عينة الدراسة أجاب ب(محايد)، و (8) أشخاص يمثلون 26,7% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق) ، و هناك (21) فرداً يمثلون 70% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق بشدة) . وهذا يؤكد أن الاتجاه الغالب لعينة الدراسة هو الموافقة على صحة العبارة " تطبيق نظام الهاسب يؤدي إلى تحسين جودة الأغذية المقدمة بالفندق".

وهذا يؤدي الي ضرورة تطبيق نظام الهاسب في الفندق , لما له من دور في تحسين وتجويد الخدمة المقدمة مما يحقق مكاسب مالية للفندق وتحسين سمعته نظير جودة خدماته.

المحور الثاني:

يؤثر تطبيق نظام الهاسب على زيادة ثقة المستهلكين في تناول الأطعمة والمشروبات داخل الفندق.

جدول (14): "تطبيق نظام الهاسب يؤدي إلى زيادة نسبة الإستهلاك في الأغذية المقدمة بالفندق"

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
محايد	5	16,7%
أوافق	10	33,3%
أوافق بشدة	14	46,7%
قيم مفقودة	1	3,3%
لا أوافق	0	0
المجموع	30	100%

المصدر : إعداد الباحث

الجدول (14) يوضح توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة " تطبيق نظام الهاسب يؤدي إلى زيادة نسبة الاستهلاك في الأغذية المقدمة بالفندق". ويتبين أن هناك (5) أشخاص يمثلون 16,7% من عينة الدراسة أجابوا ب(محايد)، و (10) أشخاص يمثلون 33,3% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق) ، و هناك (14) فرداً يمثلون 46,7% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق بشدة) . وهذا يؤكد أن الاتجاه الغالب لعينة الدراسة هو الموافقة على صحة العبارة " تطبيق نظام الهاسب يؤدي إلى زيادة نسبة الاستهلاك في الأغذية المقدمة بالفندق ".

جدول (15) : "يعزز تطبيق نظام الهاسب على التطابق مع معايير (الأيزو) "

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
محايد	4	13,3%
أوافق	7	23,3%
أوافق بشدة	19	63,3%
لا أوافق	0	0
لا أوافق بشدة	0	0
المجموع	30	100%

المصدر: إعداد الباحث

الجدول (15) يوضح توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة "يعزز تطبيق نظام الهاسب على التطابق مع معايير (الأيزو) ". ويتبين أن هناك (4) أشخاص يمثلون 13,3% من عينة الدراسة أجابوا ب(محايد)، و (7) أشخاص يمثلون 23,3% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق) ، و هناك (19) فرداً يمثلون 63,3% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق بشدة) . وهذا يؤكد أن الاتجاه الغالب لعينة الدراسة هو الموافقة على صحة العبارة "يعزز تطبيق نظام الهاسب على التطابق مع معايير (الأيزو) " .

جدول (16) : " الإهتمام بسلامة الغذاء يؤثر على زيادة ثقة المستهلكين "

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
لا أوافق	1	3,3%
أوافق	9	30%
أوافق بشدة	20	66,7%
لا أوافق		
لا أوافق بشدة		
المجموع	30	100%

المصدر : إعداد الباحث

الجدول (16) يوضح توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة " الاهتمام بسلامة الغذاء يؤثر على زيادة ثقة المستهلكين". ويتبين أن هناك (شخص واحد) يمثل 3,3% من عينة الدراسة أجاب ب(لا أوافق)، و (9) أشخاص يمثلون 30% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق) ، و هناك (20) فرداً يمثلون 66,7% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق بشدة) . وهذا يؤكد أن الاتجاه الغالب لعينة الدراسة هو الموافقة على صحة العبارة " الاهتمام بسلامة الغذاء يؤثر على زيادة ثقة المستهلكين".

جدول (17): "عدم تطبيق نظام الهاسب قد يؤدي على حدوث أمراض ناتجة عن التلوث

الغذائي "

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
لا أوافق	2	6,7%
محايد	2	6,7%
أوافق	7	23,3%
أوافق بشدة	19	63,7%
لا أوافق بشدة	0	0
المجموع	30	100%

المصدر : إعداد الباحث

الجدول (17) يوضح توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة "عدم تطبيق نظام الهاسب قد يؤدي على حدوث أمراض ناتجة عن التلوث الغذائي" حيث يتضح أن هناك (شخصان) يمثلان 6,7% أجابا ب(لا أوافق) ، و(شخصان) يمثلان 6,7% من عينة الدراسة أجابا ب(محايد)، و (7) أفراد يمثلون 23,3% من عينة الدراسة أجابوا ب(موافق) ، و هناك (19) فرداً يمثلون 63,7% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق بشدة) . وهذا يؤكد أن الاتجاه الغالب لعينة الدراسة هو الموافقة على صحة العبارة "عدم تطبيق نظام الهاسب قد يؤدي على حدوث أمراض ناتجة عن التلوث الغذائي "

جدول (18): يؤدي التطبيق الجزئي لنظام الهاسب إلى حدوث مخاطر في الغذاء "

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
لا أوافق	1	3,3%
محايد	2	6,7%
أوافق	11	36,7%
أوافق بشدة	16	53,3%
لا أوافق بشدة	0	0%
المجموع	30	100%

المصدر: إعداد الباحث

الجدول (18) يوضح توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة " يؤدي التطبيق الجزئي لنظام الهاسب إلى حدوث مخاطر في الغذاء "، حيث يتضح أن هناك (شخص واحد) ويمثلان 3,3% أجاب ب(لا أوافق) ، و(شخصان) يمثلان 6,7% من عينة الدراسة أجابا ب(محايد)، و (11) أفراد يمثلون 36,3% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق) ، و هناك (16) فرداً يمثلون 53,3% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق بشدة) . وهذا يؤكد أن الاتجاه الغالب لعينة الدراسة هو الموافقة على صحة العبارة " يؤدي التطبيق الجزئي لنظام الهاسب إلى حدوث مخاطر في الغذاء ".

المحور الثالث: نجاح نظام الهاسب يعتمد على الرقابة الفعّالة من قبل إدارة الفندق.

جدول (19) "توجد رقابة دورية بالفندق على قسم الأغذية والمشروبات "

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
لا أوافق	1	3,3%
أوافق	12	40%
أوافق بشدة	17	56,7%
لا أوافق بشدة	0	0%
محايد	0	0%
المجموع	30	100%

المصدر : إعداد الباحث

الجدول (19) يوضح توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة : "توجد رقابة دورية بالفندق على قسم الأغذية والمشروبات"، حيث يتضح أن هناك (شخص واحد) ويمثلان 3,3% أجاب ب(لا أوافق)، و هناك (12) فرد يمثلون 40% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق)، و (17) فردا يمثلون 36,3% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق بشدة). وهذا يؤكد أن الاتجاه الغالب لعينة الدراسة هو الموافقة على صحة العبارة : "توجد رقابة دورية بالفندق على قسم الأغذية والمشروبات".

جدول (20) : "تساهم الرقابة من قبل الإدارة في الالتزام بتنفيذ نظام الهاسب"

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
محايد	6	20%
أوافق	12	40%
أوافق بشدة	12	40%
لا أوافق بشدة	0	0
لا أوافق	0	0
المجموع	30	100%

المصدر : إعداد الباحث

الجدول (20) يوضح توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة : "تساهم الرقابة من قبل الإدارة في الالتزام بتنفيذ نظام الهاسب"، حيث يتضح أن هناك (6) من أفراد العينة يمثلون 20% أجاب ب(محايد)، و هناك (12) فرد يمثلون 40% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق)، و (12) فردا يمثلون 40% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق بشدة). وهذا يؤكد أن الاتجاه الغالب لعينة الدراسة هو الموافقة على صحة العبارة : "تساهم الرقابة من قبل الإدارة في الالتزام بتنفيذ نظام الهاسب".

جدول (21) "الرقابة على المخازن الموجودة بشكل منتظم من قبل الإدارة"

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
محايد	3	%10
أوافق	7	%23,3
أوافق بشدة	20	%66,7
لا أوافق بشدة	0	0
لا أوافق	0	0
المجموع	30	%100

المصدر : إعداد الباحث

الجدول(21) يوضح توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة : "الرقابة على المخازن الموجودة بشكل منتظم من قبل الإدارة"، حيث يتضح أن هناك (3) من أفراد العينة يمثلون %10 أجاب ب(محايد) ، و هناك (7) أفراد يمثلون %23,3 من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق)، و (20) فردا يمثلون %66,7 من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق بشدة). وهذا يؤكد أن الاتجاه الغالب لعينة الدراسة هو الموافقة على صحة العبارة : " الرقابة على المخازن الموجودة بشكل منتظم من قبل الإدارة" .

جدول (22) : "كبير الطهارة له دور كبير في الرقابة على خروج الأغذية بصورة آمنة"

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
محايد	1	%3,3
أوافق	5	%16,7
أوافق بشدة	24	%80
لا أوافق بشدة	0	0
لا أوافق	0	0
المجموع	30	%100

المصدر : إعداد الباحث

الجدول (22) يوضح توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة : " كبير الطهارة له دور كبير في الرقابة على خروج الأغذية بصورة آمنة "، حيث يتضح أن هناك (شخص واحد) من أفراد العينة يمثل 3,3% أجاب ب(محايد) ، و هناك (5) أفراد يمثلون 16,7% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق)، و (24) فردا يمثلون 80% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق بشدة). وهذا يؤكد أن الاتجاه الغالب لعينة الدراسة هو الموافقة على صحة العبارة : " كبير الطهارة له دور كبير في الرقابة على خروج الأغذية بصورة آمنة ""

جدول (23) : "يوجد بالفندق موظف أو فريق مختص بسلامة الغذاء"

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
لا أوافق بشدة	2	6,7%
لا أوافق	4	13,3%
محايد	7	23,3%
أوافق	6	20%
أوافق بشدة	11	36,7%
المجموع	30	100%

المصدر : إعداد الباحث

الجدول (23) يوضح توزيعات آراء عينة الدراسة حول العبارة : " يوجد بالفندق موظف أو فريق مختص بسلامة الغذاء "، نلاحظ أن هناك شخصان د يمثلان (6,7%) أجابا ب(لا أوافق بشدة) ، و (4) أشخاص يمثلون (13,3%) من أفراد العينة أجابوا ب(لا أوافق)، و (7) أفراد يمثلون 23,3% من عينة الدراسة أجابوا ب(محايد) ، و هناك (6) أشخاص يمثلون 20% من عينة الدراسة أجابوا ب(أوافق)، وهناك (11) شخص يمثلون 36,7% من عينة الدراسة أجابوا ب (أوافق بشدة) . وهذا يؤكد أن الاتجاه الغالب لعينة الدراسة هو الموافقة على أنه " يوجد بالفندق موظف أو فريق مختص بسلامة الغذاء ".

حساب المتوسط المرجح لإجابات العينة وتحليل الفروض

يعتبر مقياس ليكرت من أفضل أساليب قياس الاتجاهات فقد تم حساب المتوسط المرجح لإجابات العينة على الأسئلة الواردة لمقياس ليكرت بغرض معرفة اتجاه آراء المستجوبين حيث تم إعطاء الأوزان كما في الجدول التالي :

جدول (24): أوزان العبارات

الوزن	الرأي
5	أوافق بشدة
4	أوافق
3	محايد
2	لا أوافق
1	لا أوافق بشدة

المصدر : إعداد الباحث

يتم بعد ذلك حساب المتوسط المرجح ثم يحدد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح كما في الجدول (24)

جدول (25) : المتوسط المرجح

المتوسط المرجح	المستوى
(1,79-1)	لا أوافق بشدة
(2,59-1,8)	لا أوافق
(3,39 -2,6)	محايد
(4,19 - 3,40)	أوافق
(5 - 4,20)	أوافق بشدة

المصدر : إعداد الباحث

ويلاحظ أن طول الفترة المستخدمة هنا هي $(4/5)$ أي حوالي 0,80 وقد حسبت طول الفترة على أساس أن الأرقام الخمسة 1 و2 و3 و4 و5 قد حصرت فيما بينها 4 مسافات .

الآن من خلال الجداول السابقة وبالاستعانة بجدول ليكرت الخماسي نحصل على جدول الاتجاهات لعبارات الاستبانة في محاور الأسئلة الثلاث .

المناقشة:

في هذه الفقرة يقوم الباحث بمناقشة فروض الدراسة من واقع الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث علي فندق (كورال - الخرطوم) باستخدام المتوسط والانحراف المعياري وتحديد الإتجاه لإثبات الفرضيات أو نفيها كما موضح في الجداول التالية .

جدول (26) : المتوسطات والانحرافات المعيارية والاتجاهات لعبارات المحور الأول:

تطبيق نظام الهاسب بقواعده ومبادئه العامة على قطاع الأغذية والمشروبات يقود إلى كفاءة وجودة الخدمة المقدمة؟

العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه
(1) تمتلك إدارة الفندق المعرفة التامة بنظام الهاسب	4,33	1,028	موافقة
(2) لا تمنع إدارة الفندق من إجراء برامج تدريبية في نظام الهاسب مستقبلاً	4,20	0,805	موافقة
(3) لدى إدارة الفندق الكفاءة البشرية والمادية المؤهلة لتطبيق نظام الهاسب.	4,30	0,702	موافقة
(4) تطبيق نظام الهاسب يؤدي إلى تحسين جودة الأغذية المقدمة بالفندق.	4,67	0,547	موافقة

المصدر : إعداد الباحث

من الجدول رقم (26) و الذي يوضح الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول، نجد أن العبارة رقم (1) قد حصلت على متوسط حسابي (4,33) و انحراف معياري (1,028) وهذه القيم تضعها في اتجاه الموافقة.

أما العبارة رقم (2) فقد حصلت على متوسط حسابي (4,20) و انحراف معياري (0,805) وهذه القيم تضعها في اتجاه الموافقة.

العبارة رقم (3) فقد حصلت على متوسط حسابي (4,30) وانحراف معياري (0,702) وهذه القيم تضعها في اتجاه الموافقة.

العبارة رقم (4) حصلت على متوسط حسابي (4,67) وانحراف معياري (0,547) وهذه القيم تضعها في اتجاه الموافقة.

مما سبق نستنتج أن اغلب العبارات المكونة للمحور الأول قد حازت على موافقة عينة الدراسة وهذا يؤكد صحة الفرضية الأولى القائلة (تطبيق نظام الهاسب بقواعده ومبادئه العامة على قطاع الأغذية والمشروبات يود إلى كفاءة وجودة الخدمة) .

جدول (27) : المتوسطات والانحرافات المعيارية والاتجاهات لعبارات المحور الثاني

(يؤثر تطبيق نظام الهاسب على زيادة ثقة المستهلكين في تناول الأطعمة والمشروبات داخل الفندق).

العبارات	المتوسط	المعياري	الاتجاه
1) تطبيق نظام الهاسب يؤدي إلى زيادة نسبة الاستهلاك في الأغذية المقدمة بالفندق.	4,31	0,761	موافقة
2) يعزز تطبيق نظام الهاسب على التطابق مع معايير (الايزو).	4,50	0,731	موافقة
3) الاهتمام بسلامة الغذاء يؤثر على زيادة ثقة المستهلكين.	4,60	0,675	موافقة
4) عدم تطبيق نظام الهاسب قد يؤدي إلى حدوث أمراض ناتجة عن التلوث الغذائي.	4,43	0,898	موافقة
5) يؤدي التطبيق الجزئي لنظام الهاسب إلى حدوث مخاطر في الغذاء.	4,40	0,770	موافقة

المصدر : إعداد الباحث

من الجدول رقم (27) و الذي يوضح الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني، نجد أن العبارة رقم (1) قد حصلت على متوسط حسابي (4,31) و انحراف معياري (0,761) وهذه القيم تضعها في اتجاه الموافقة.

أما العبارة رقم (2) فقد حصلت على متوسط حسابي (4,50) و انحراف معياري (0,731) وهذه القيم تضعها في اتجاه الموافقة.

العبارة رقم (3) فقد حصلت على متوسط حسابي (4,60) وانحراف معياري (0,675) وهذه القيم تضعها في اتجاه الموافقة.

العبارة رقم (4) حصلت على متوسط حسابي (4,43) وانحراف معياري (0,898) وهذه القيم تضعها في اتجاه عدم الموافقة.

العبارة رقم (5) فقد حصلت على متوسط حسابي (4,40) وانحراف معياري (0,770) وهذه القيم تضعها في اتجاه الموافقة.

مما سبق نستنتج أن جميع العبارات المكونة للمحور الثاني قد حازت على موافقة عينة الدراسة وهذا يؤكد صحة الفرضية الثانية القائلة (يؤثر تطبيق نظام الهاسب على زيادة ثقة المستهلكين في تناول الأطعمة والمشروبات داخل الفندق) .

جدول (28): المتوسطات والانحرافات المعيارية والاتجاهات لعبارات المحور الثالث

نجاح نظام الهاسب يعتمد على الرقابة الفعّالة من قبل إدارة الفندق.

العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه
(1) توجد رقابة دورية بالفندق على قسم الأغذية والمشروبات.	3,67	1,295	موافقة
(2) تساهم الرقابة من قبل الإدارة في الإلتزام بتنفيذ نظام الهاسب.	4,50	0,682	موافقة
(3) الرقابة على المخازن الموجودة بالفندق تتوفر بشكل منتظم من قبل الإدارة.	4,20	0,761	موافقة
(4) كبير الطهاة له دور في الرقابة على خروج الأغذية بصورة آمنة وصحية.	4,57	0,679	موافقة
(5) يوجد بالفندق موظف أو فريق مختص بسلامة الغذاء	4,77	0,504	موافقة

المصدر : إعداد الباحث

من الجدول رقم (28) و الذي يوضح الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث، نجد أن العبارة رقم (1) قد حصلت على متوسط حسابي (3,67) و انحراف معياري (1,295) وهذه القيم تضعها في اتجاه الموافقة.

أما العبارة رقم (2) فقد حصلت على متوسط حسابي (4,50) و انحراف معياري (0,682) وهذه القيم تضعها في اتجاه الموافقة.

العبارة رقم (3) فقد حصلت على متوسط حسابي (4,20) وانحراف معياري (0,761) وهذه القيم تضعها في اتجاه الموافقة.

العبارة رقم (4) حصلت على متوسط حسابي (4,57) وانحراف معياري (0,679) وهذه القيم تضعها في اتجاه عدم الموافقة.

العبارة رقم (5) فقد حصلت على متوسط حسابي (4,77) وانحراف معياري (0,504) وهذه القيم

مما سبق نستنتج أن جميع العبارات المكونة للمحور الثالث قد حازت على موافقة عينة الدراسة وهذا يؤكد صحة الفرضية الثانية القائلة (نجاح نظام الهاسب يعتمد على الرقابة الفعالة من قبل إدارة الفندق).

النتائج والتوصيات:

النتائج :

- 1- أثبتت الدراسة أن إدارة الفندق لديها معرفة بنظام تحليل المخاطر (الهاسب) وهو معروف لدي العاملين ب(الهايجين) النظافة الشخصية
 - 2- أثبتت الدراسة أن عدم تطبيق نظام الهاسب يؤدي الي حدوث أمراض ناتجة عن التلوث الغذائي ويؤثر التطبيق الجزئي لنظام الهاسب الي حدوث مخاطر في الغذاء .
 - 3- أثبتت الدراسة أن تطبيق نظام الهاسب يؤدي الي تحسين جودة الأغذية الفندقية ويشجع علي اإبداع في كل الأقسام .
 - 4- أثبتت الدراسة أن تطبيق نظام الهاسب يؤدي الي زيادة ثقة المستهلكين للخدمات للفندقية وضمان سلامة الغذاء بنسبة مائة في المائة .
 - 5- أثبتت الدراسة أن إدارة الفندق تهتم بتدريب العاملين وتقوم بتنفيذ برامج تدريبية عن سلامة الغذاء والهايجين .
 - 6- أثبتت الدراسة أن نظام الهاسب يقوم علي تطبيق نظام الجودة (الأيزو)
 - 7- أثبتت الدراسة أن هنالك رقابة دورية علي المخازن , والإهتمام بصحة العاملين ومراقبة أثبتت الدراسة أن إجراء برامج تدريبية في نظام الهاسب مستقبلاً مما يحقق لدي إدارة الفندق الكفاءة الشرية المؤهلة لتطبيق نظام الهاسب .
- النظافة الشخصية والهايجين ونظافة المعدات ومكان العمل .

2-3-5 التوصيات:

أولاً: العملاء:

- 1- يجب الاهتمام بالعوامل المؤثرة في رضا العملاء مثل المظهر العام للعاملين ونظافة المطعم والمطبخ والجو المحيط وكذلك كفاءة وسرعة الخدمة.

ثانياً العاملين:

1- ضرورة تصميم برامج تدريبية متنوعة تستهدف تنمية المهارات الفنية والسلوكية للعاملين في صناعة الأغذية والمشروبات وتعريفهم بمفهوم جودة الخدمة والعوامل المؤثرة فيها ونظام الهاسب .

2- الاهتمام بالزبي الموحد للعاملين والمظهر اللائق والجاذب والصحة الشخصية والهايجين(النظافة الشخصية).

3- ضرورة اهتمام الإدارة بإرضاء العاملين لتقليل معدل دوران العمالة، وذلك من خلال تصميم برنامج تأهيلي للوظائف الأعلى وعمل حوافز للمتميزين من الموظفين.

ثالثاً المدراء:

1- ضرورة تنظيم برامج تدريبية مكثفة لمديري المطاعم وكبراء الطباخين حول مفهوم رضاء العملاء والعوامل المؤثرة فيه ومفهوم نظام الهاسب لمتابعة تطبيقه من قبل العاملين .

2- ضرورة تخصيص إدارة أو فرد ضمن الوظائف الموجودة في المطاعم لمتابعة أو قياس جودة الخدمة بصورة دورية (مراقبة الجودة Quality Control).

3- ضرورة تخصيص فريق أو فرد يكون ضمن فريق الهاسب لمتابعة تطبيق نظام الهاسب وصحة ونظافة العاملين والمعدات وتحفيز العاملين عليه في الفندق .

رابعاً: الجهات الحكومية :

1- العمل على إداراج مادة الهاسب ضمن المقررات الداراسية لدارسي إدارة الفنادق .

2- يجب وضع آلية تلزم مؤسسات صناعة الغذاء بتطبيق نظام لهاسب .

3- تخصيص إدارة محتصة مدربة لمتابعة تطبيق نظام الهاسب في الفنادق والمطاعم وسحب الترخيص وفرض عقوبات صارمة علي كل جهة لا تقدم أغذية ومشروبات ولا تهتم بسلامة الغذاء .

4- ضرورة التثقيف بنظام الهاسب لجميع المواطنين من خلال البرامج التلفزيونية والإذاعة .

5- جلب خبراء أجانب لإنشاء دورات وسمنارات حول نظام الهاسب تستهدف ممثلين لكل العاملين في صناعة الأغذية بالتعاون مع الكليات التي تدرس نظام الهاسب مثل كليات الصحة والزراعة والعلوم الأسرية وغيرها .

الخاتمة :

هدفت هذه الدراسة الي إعداد العاملين في صناعة الأغذية والمشروبات لتوافقهم مع متطلبات نظام الهاسب , ومراحل تطبيقه في المنشأ أثناء التشغيل في المطابخ والمطاعم , طبقاً لنماذج النظام وكيفية إنشاء الخطة وتنفيذها وصيانتها وتقديم إرشادات للمضيف والطاهي ليصبح عضواً فاعلاً في تطبيق نظام الهاسب , كما هدفت الدراسة بأهمية توعية العاملين بصحة وسلامة الغذاء بالنسبة لهم , ولرواد تلك الفنادق في تحقيق الرضاء الكامل لهم من خلال تقديم وجبات جيدة وآمنة , في ظل منافسة شديدة من قبل إدارات الفنادق والسلاسل الأخرى , خلصت الدراسة من خلال إتباعها الأسلوب العلمي في البحث لمعرفة العوامل المؤثرة في جودة عمليات الخدمة في المجتمع محل الدراسة إلى أن ضرورة تنقيف وتدريب العاملين والإدارة علي أهمية وضرورة تطبيق هذا النظام الفعال, وكانت مشكلة الدراسة في قلة البحوث والمراجع والمال وقلة الوعي بنظام الهاسب لدي العاملين في صناعة الضيافة وكذلك المدراء والمسؤولين . وأخيراً ختمت الدراسة بالتوصل الي نتائج وتوصيات من شأنها أن تحسن من جودة الخدمات المقدمة بقطاع الأغذية والمشروبات إذا وجدت الإهتمام والرعاية والمراقبة من قبل المدراء والمسؤولين .

قائمة المراجع العربية :

- 1- الحديدي , أبوبكر عمر , إدارة الفنادق , 1988 القاهرة , مطبعة الإتحاد , ط 1 .
- 2- الدراركة , مأمون , طارق شبلي , الجودة في المنظمات الحديثة , دار الصفاء للنشر والتوزيع , ط (1) , عمان , 2002 .
- 3- الضمور , هاني حامد , تسويق الخدمات , دار وائل للنشر , ط(3) , عمان , 2006
- 4 - العباس , أبوبكر أحمد (2008) , الإدارة العامة للسياحة بولاية الخرطوم .
- 5- العبيدي , حميد مجيد (1989): إدارة المطاعم , جامعة المستنصرية , بغداد- العراق .
- 6- القاسم , مراقبة الغذاء , جامعة الملك فيصل -الإحساء , 2004 .
- 7- اللوزي , سليمان , أساسيات في الإدارة , عمان , الأردن , 1997 , ط 2
- 8- المهيزع , إبراهيم سعد , المخاطر الميكروبلوجية , 2008 , جامعة الملك سعود .
- 9- المنهج السعودي , مبادئ الهاسب , المملكة السعودية ط 1429 هـ -2009م
- 10- أورمان , أسعد حامد , التسويق السياحي والفندق , 2000, دار حامد للنشر والتوزيع , عمان , ط (1) .
- 11- إيمان , يوسف محمد علي , إمكانية تطبيق تطبيق نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة في الحظائر وتلوث لحوم الأبقار داخل المسلخ أثناء عملية التصنيع , جامعة الخرطوم , كلية الصحة والبيئة , قسم صحة وسلامة الغذاء 2003م .
- 12- بشير , أيمن عمر , تطبيق نظام تحليل المخاطر ومراقبة النقاط الحرجة في مصانع لحوم الأبقار السودانية , ماجستير جامعة الخرطوم , كلية الزراعة , قسم تكنولوجيا الأعذية , 2007 .
- 13- توفيق , ماهر عبد العزيز , مبادئ إدارة الفنادق , عمان , الأردن , 1996 , ط 2
- 14- تيسير العجارمة , التسويق السياحي , دار الحامد للنشر والتوزيع , ط (1) , عمان , 2005 .

- 14- حمزاوي , لطفي فهمي, سلامة الغذاءالهاسب وتحليل المخاطر , القاهرة , دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ,2005م .
- 15- دعبول، محمد زاهر وأيوب، محمد (2003): مبادئ تسويق الخدمات، دار الرضا، دمشق- سوريا.
- 16- زروق، مصطفى (2008): مقابلة شخصية، يونيو (2008)، إدارة الحج والعمرة.
- 17- سارة، معتصم محمد شنبول , أثر تطبيق نظام الهاسب علي جودة الأغذية الفندقية في السودان(بالتطبيق علي فندق السلام روتانا ,2010-2014م) , بحث تكميلي للبكالوريوس من كلية علوم الطيران .
- 17- سونيا , محمد البكري (2002): إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الإسكندرية- مصر.
- 18- طه , طارق , مقدمة في إدارة الأعمال , الإسكندرية , 1999 , ط3
- 19- عبد الملك, أشرف, النظام الحديث لسلامة الغذاء (الهاسب) , مجلة أسبوط للدراسات البيئية, العدد الثاني والثلاثون ,(يناير 2008
- 20 - عبد القادر , سامي , إدارة المكاتب الأمامية , القاهرة , 1999, ط2 .
- 21- عبد الله، أحمد محمد (1995): دور القيادات الإدارية في تطبيق أسلوب الجودة الشاملة، المجلة العلمية، جامعة عين شمس، العدد الثاني، القاهرة- مصر.
- 22- علي، محمد نجيب حسن؛ عوض، أحمد علي وصادق، هاني صلاح (2004): مبادئ صناعة الضيافة، دار العلم للنشر والتوزيع، الفيوم- مصر
- 23- عوض، أحمد علي (2002): مبادئ صناعة الضيافة، دار العلم للنشر والتوزيع، الفيوم- مصر.
- 24- عوض، أحمد علي (2005أ): فن خدمة المطاعم، دار العلم للنشر والتوزيع، الفيوم- مصر.

- 25- فدوي , أحمد داو , معايير ضبط جودة الأعدية , والمشروبات في الفنادق السودانية (بالطبيق علي فندق كورال 2009 -2013م) , بحث تكميلي لنيل الباكلاريوس ,جامعة الزعيم الأزهرى ,كلية السياحة والفنادق , 2014م, .
- 26- فردوس , محمد حسن , التغذية وقوائم الطعام (الخطرطوم ,دار الوفاء) 2009
- 27- قرطام , وائل, نحو إطار متكامل لتطوير ثقافة الجودة -1999 دراسة نظرية - مجلة الدراسات المالية والتجارية , جامعة القاهرة , العدد الثاني.
- 28 - كامل, محمود , السياحة الحديثة علماً وتطبيقاً ,القاهرة ,الهيئة المصرية العامة للكتاب , 1975, ط1.
- 29- كوتلر و ارسندونغ (1996) نقلاً عن المصري, سعيد محمد (2002): مفاهيم وإستراتيجيات تسويق وأنشطة منشأة الخدمات, إسماعيل الحوري للطباعة, الإسكندرية- مصر.
- 31- كوتلر (1991) عن دعبول, محمد زاهر وأيوب, محمد (2003): مبادئ تسويق الخدمات, دار الرضا, دمشق- سوريا.
- 32- منى , عمر بركات (2003): صناعة الضيافة بين الحاضر والماضي, ملتقى الفكر, الإسكندرية- مصر .
- 33- هالة, حسن , التغذية وقوائم الطعام , (الخرطوم , دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر) 2000, .
- 34- هويدي, محمود محمود (1999): جودة الخدمات السياحية بمصر, وزارة السياحة, الإدارة المركزية للبحوث والتدريب.
- 35- وزارة الشؤون الاجتماعية والثقافية (1999):الدليل السياحي لولاية الخرطوم.
- 36- وزارة الشؤون الاجتماعية والثقافية (2003):الدليل السياحي لولاية الخرطوم.
- 37- وزارة الشؤون الاجتماعية والثقافية (2005):الدليل السياحي لولاية الخرطوم.

38- مهدي, عباس رفيق, "إدارة الفنادق", القاهرة - دار إعلانات مصر, 1997, ط2

المراجع الأجنبية :

- 1-B. Alvarez, Valente, HACCP(2002), Principles and Application Guidelines, The Ohio State University.
- 2- Béatrice Bréchnignac-Roubaud , Le marketing des services , 2004 8eme, tirage , édition d'organisation , paris, P71 .
- 3- Bolton, D.J. and Meally, A., Hazard analysis and critical control point (HACCP), (2005), guidelines for the food services sector, Teagasc.
- 4-Brech E.F.L " Management" its Nature and Significance, 1986. , London , pitman, 3rd ed.
- 5-Charisis, N., (2004). Haccp Systems. WHO Mediterranean Zoonoses Control Center Manuals.
- 6- Jean Emile denis , et al, Orientation vers le marché , qualité des services et satisfaction clients dans le secteur du private banking , la 3eme international private banking retreat , suis banking school à interlaken , le 3 septembre 2001 , P 3
- 7-Fredric w.tayler, "the principles of scientific management" new york , brothers 1996.
- 8- F.Q.I (1990): (Federal Quality Institute), Federal Total Quality Hand Book, Washington D.C., U.S.A, Office Personnel Management.

- 9- François Caby , Claude Jambart , la qualité dans les services ,
2eme édition , édition economica , paris , 2002 , P35
- 10- Gronroos, C. (1984): "A service Quality Model and Its Marketing
Implication" European Journal of Marketing, vol.18, No.4.
- 11- Hewedi, M. M. and Griffith, C. J. (2001), Food and Tourism in
Egypt: Supply and Safety, Third International Conference on Culinary
Arts and Sciences, Cairo, Egypt.
- 12- John Wiley&Sons, Inc, Introduction to management in hospitality
industry, New York , 1995.
- 13- J, , management, (John Wiley&Sons, Inc), Shermershorn, 1996.
- 14- Robert S. (1987): "Excellence and employees" Cornell Hotel and
Restaurant Administration Quarterly, Cornell University, vol 28.
- 15- U.S. Department of Agriculture Food Safety and Inspection
Service (FSIS), (1999). Guidebook for the Preparation of HACCP Plan.

المقابلات الشخصية :

- 1- خليل , عثمان عبد الله , مقابلة شخصية - أغسطس 2016 , وزارة التنمية البشرية والعمل (أستاذ نظام هاسب - مركز الحلفايا للتدريب المهني) .
- 2- سيد أحمد , وائل محمد , مقابلة شخصية - يناير 2017م , (مشرف تأكيد الجودة - مصنع كابو للألبان) .
- 3- أحلام , هارون الصائغ , مقابلة شخصية - يناير 2017 , (مديرة جودة وسلامة المنتجات - مصنع القوسي للحوم) .

*الزيارات الميدانية :

بجانب الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث عبر صحيفة الإستغناء لفندق (كورال الخرطوم) وإستجواب عينة المبحوثين , وإدلاءهم بأراءهم علي صحيفة الإستبيان وتحليل تلك الآراء بنظام SPSS عمد الباحث الي زيارات ميدانية الي بعض مصانع ولاية الخرطوم التي نالت شهادة الجودة علي منتجاتها ومنحت شهادة الهاسب 22000 لعام 2005م ومن هذه المصانع :

زيارة مصنع كابو للألبان :

الموقع : يقع في مدينة الخرطوم بحري - (كوبر) الصناعات

المنتجات : 1- لبن معقم 2- لبن مبستر 3- زبادي عادي وزبادي مع الفواكه

4- مش تقليدي 5- جبنة- سمنة - زبدة 6- قباشة

الأنظمة المطبقة : QMS 2008 : ISO 9001 الجودة

ISO22000:2005

ISO TSSC 22002:2009

HACCP System

كيفية تطبيق نظام الهاسب في المصنع :

المصنع حاز علي شهادة (نظام الهاسب) والأيزو (ISO22000:2005) عام 2015م وكان من قبل يعمل بنظام (ISO 9001:2008) وحالياً شهادة مزدوجة TSSC 22002:2009 , يقوم المصنع بتجميع الألبان من مراكز منتشرة حول ولاية الخرطوم ومن مزرعة خاصة , يقوم أفراد من فريق الهاسب بإختبارات أولية للألبان لل (PH) في اللبن, وبعدها تحفظ في تانك مخصص وترحل الي المصنع , وبعد ذلك يقوم فريق الجودة بإختبارات فيزيائية و كيميائية وميكروبولوجية للألبان بإستخدام شجرة القرارات كما تناولته الدراسة لتحليله وتحديد نقاط التحكم الحرجة لتتم السيطرة عليها بالبسترة إذا وجدت إنحرافات , بعد ذلك يثبط اللبن

لتوقيف نشاط البكتيريا , ويدخل عملية التصنيع مع مراعات قواعد الهاسب من تحليل المخاطر وتحديد النقاط وتعيين الحدود وعملية التوثيق .

زيارة مصنع القوسي للحوم :

الموقع : أم درمان - الصناعات - الثورة

المنتجات : 1- بيرقر , 2 - مارتدلا , 3- سجق , 4- إستيك

5 - فرانكفورتر , لحمة مفرومة , ناجتس

الأنظمة المطبقة : QMS (ISO 9001 : 2008)

(ISO22000:2005) (FSMS) (Food Safty Management System)

(HACCP System)

كيفية تطبيق نظام الهاسب في المصنع :

المصنع حاز علي شهادة (نظام الهاسب) والأيزو (ISO22000:2005) عام 2016م وكان من قبل يعمل بنظام (ISO 9001:2008) حاز عليها 2013م, يقوم المصنع بإنتاج لحوم معبأة . قبل إحضار اللحوم من المسلخ لديهم إشتراطات معينة علي اللحوم (مثلاً يجب أن تغسل سريعاً من الدم) وبعد إحضارها المصنع توضع في التجميد لمنع تلوث اللحوم , وبما يخص المنتجات (المواد) الواردة من خارج السودان مثلاً (الصويا) لديهم إشتراطات صحية علي المنتج إذ لا بد أن ترسل الجهة الموردة إليهم شهادة مطابقة دولية تعرض علي هيئة المواصفات بطلب , وبعد وصول المواد يتم فحصها وحفظها بطريقة سليمة , المصنع لديه فريق (هاسب) يقوم بمراقبة الإنتاج بجميع مراحلها للتدخل في حالة وجود إنحراف لديهم نقاط تحكم حرجة مثل التبريد والتجميد والشواء , والتغليف يقوم الفريق بمراجعة دورية كل ستة أشهر .

تدقيق الجهة المانحة للشهادة: Qualites International Certification:

تقوم الجهة المانحة للشهادة الدولية بعملية التدقيق سنوياً للتأكد من الإلتزام بتطبيق النظام , وتعطيهم خطاب بالملاحظات أو حالات عدم المطابقة إن وجدت _ ويجدد لهم الشهادة . وفي المرة القادمة يحضر أيضاً مدقق دولي للتأكد من تطبيق الملاحظات .

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة شندي

كلية الدراسات العليا

ماجستير قسم الفنادق والسياحة

الأخ الكريم - الأخت الكريمة المحترم ,,

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع : بحث بعنوان

أثر تطبيق نظام الهاسب علي جودة خدمات الأغذية والمشروبات بالفنادق

دراسة حالة فندق كورال- الخرطوم

بالأشارة الي الموضوع, أعلاه أرجو من كريم سيادتكم ,التفضل بملء هذه الإستبانة , إذ ان تعاونكم ومشاركتم الفعالة, سيكون لها الأثر في الخروج بنتائج صحيحة تفيد البلاد .

كما أرجو مراعات الأتي :

- ليس مطلوباً منك كتابة أوتوقيع اسمك .
- تستخدم هذه المعلومات لأغراض البحث العلمي .
- الرجاء بالأجابة الصادقة والصريحة .
- رد الإستبانة بأسرع ما يمكن .
- الرجاء وضع علامة (√) أمام ما تراه مناسب . وجزاكم الله خيراً

الباحث / خالد إبراهيم محمد ابوالحسنين

البيانات الشخصية :

فضلاً ضع علامة (√) أمام المناسب لأختيارك .

1- الجنس :

أ - ذكر ب- أنثي

2- العمر :

أ - من 20 سنة الي 30 سنة

ب - من 30 سنة الي 40 سنة

ج - من 40 سنة الي 45 سنة

د - من 45 سنة الي 50 سنة

ه - من 50 سنة فأكثر

3- الجنسية :

3- الحالة الإجتماعية :

أ - أعزب ب- متزوج ج - أرمل د - مطلق

4- مستوى التعليم :

أ . ثانوي ب . جامعي د. دبلوم عالي

ه . ماجستير ذ . دكتوراة ك . أخرى أذكرها

5- الدرجة الوظيفية :

أ. موظف ب. رئيس قسم ج. مدير إدارة

7- عدد الدورات التدريبية التي تلقيتها في حياتك العملية في سلامة الغذاء :

أ . لم أتلق أي دورة تدريبية في حياتي العملية

ب . تلقيت دورة تدريبية واحدة الي ثلاثة دورات تدريبية

ج. تلقيت من اربع دورات تدريبية الي ستة دورات تدريبية

د. تلقيت من سبعة دورات تدريبية الي عشرة دورات تدريبية

هـ . تلقيت أكثر من عشرة دورات تدريبية

الفرضيات الاساسية :

1. الفرضية الأولى : تطبيق نظام الهاسب بقواعده ومبادئه العامة علي قطاع الاغذية

والمشروبات يقود الي وكفاءة جودة الخدمة المقدمة .

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تمتلك إدارة الفندق المعرفة التامة بنظام الهاسب .					
2	لا تمنع إدارة الفندق من إجراء برامج تدريبية في نظام الهاسب مستقبلاً					
3	لدي إدارة الفندق الكفاءة البشرية والمادية المؤهلة لتطبيق نظام الهاسب .					
4	تطبيق نظام الهاسب يؤدي الي تحسين جودة الأغذية المقدمة بالفندق .					

2-الفرضية الثانية : يؤثر تطبيق نظام الهاسب علي زيادة ثقة المستهلكين في تناول الأطعمة والمشروبات داخل الفندق .

م	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تطبيق نظام الهاسب يؤدي الي زيادة نسبة الإستهلاك في الأغذية المقدمة بالفندق					
2	يعزز تطبيق نظام الهاسب علي التطابق مع معايير (الأيزو) .					
3	الإهتمام بسلامة الغذاء يؤثر علي زيادة ثقة المستهلكين					
4	عدم تطبيق نظام الهاسب قد يؤدي الي حدوث أمراض ناتجة عن التلوث الغذائي .					
5	يؤدي التطبيق الجزئي لنظام الهاسب الي حدوث مخاطر في الغذاء .					

3- الفرضية الثالثة : نجاح نظام الهاسب يعتمد علي الرقابة الفعالة من قبل إدارة الفندق .

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	توجد رقابة دورية بالفندق علي قسم الأغذية والمشروبات					
2	تساهم الرقابة من قبل الإدارة في الإلتزام بتنفيذ نظام الهاسب					
3	الرقابة علي المخازن الموجودة بالفندق تتوفر بشكل منتظم من قبل الإدارة					
4	كبير الطهاة له دور في الرقابة علي خروج الأغذية بصورة آمنة وصحية .					
5	يوجد بالفندق موظف أو فريق مختص بسلامة الغذاء					