



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

تقييم سلامة الوجبات المقدمة فى المؤتمرات و الحفلات

بفندق جامعة المنصورة

مستخلص من رسالة علمية

إعداد

ماجدة حمدي جلال أحمد نور

باحثة بدرجة الماجستير

كلية السياحة و الفنادق - جامعة المنصورة

أ.د/ رانيا إبراهيم الجمال

الأستاذ بقسم الصناعات الغذائية

كلية الزراعة - جامعة المنصورة

د/ محمد سمير درويش

الأستاذ المساعد بقسم الألبان

كلية الزراعة - جامعة المنصورة

مجلة كلية السياحة و الفنادق - جامعة المنصورة

عدد (٥) - يونيو ٢٠١٩

تقييم سلامة الوجبات المقدمة فى المؤتمرات و الحفلات

بفندق جامعة المنصورة

إعداد

أ.د/رانيا إبراهيم الجمال^١

د/محمد سمير درويش^٢

ماجدة حمدي جلال أحمد نور^٣

المخلص

تهدف هذه الدراسة الى تقييم سلامة الوجبات المقدمة بالمؤتمرات و الحفلات فى فندق جامعة المنصورة. و ذلك عن طريق معرفة اراء عملاء المؤتمرات و الحفلات و اراء العاملين (بالمخازن و المطبخ و المطعم) للوصول لتقييم سلامة الوجبات المقدمة فى المؤتمرات و الحفلات بفندق جامعة المنصورة . و لذا تم تصميم استمارة استبيان للعمالء الحاضرين للمؤتمرات و الحفلات بفندق جامعة المنصورة و توزيعها على ١٠٠ عميل و كانت عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الاحصائى ٩٢ استمارة و تم استبعاد ٨ استمارات ، و ايضا تم تحليل الاستبانات الخاصة بالعاملين فى الفندق بالمخزن و المطبخ و المطعم. تم توزيع عدد ١٠ استمارات على العاملين بالمطبخ و عدد ٤ استمارات للعاملين بالمخازن و عدد ١١ استمارة للعاملين بالمطعم.

و من نتائج الدراسة الميدانية فقد توصلت هذه الدراسة الى وجود دلالة إحصائية بطريقة الحصر الشامل لمعرفة و تقييم سلامة الوجبات المقدمة بالمؤتمرات و الحفلات بفندق جامعة المنصورة (عينة الدراسة) .

الكلمات الدالة : سلامة الوجبة - المؤتمرات و الحفلات - فندق جامعة المنصورة

Food safety Assessment for meals Conferences, Concert at Mansoura University Hotels

Summary :

This study aim to evaluate the safety of meals provided at conferences and parties at Mansoura University Hotel by identifying guests opinions and as well , employee's opinion in these departments “ Stores , kitchen and Restaurant” order to assess provided meals safety for conferences and parties at Mansoura University Hotel .(100) questionnaire forms designed and given to guests in conferences and parties and also were analyzed . Only (92)questionnaire forms form (100) are adequate for statistical analysis .Also ,there are questionnaire forms which had been designed and given to employees of “ store, kitchen and restaurant in the hotel” as follows :

- 1- (4) questionnaire forms for store employees
- 2- (10) questionnaire forms for kitchen employees
- 3- (11) questionnaire forms for restaurant employees

According to methodology's , this study results in the ways of identifying and evaluating meals safety provided for conferences and parties at Mansoura University Hotel (study sample).

Keywords : meals safety , conferences , parties and University Hotel .

مقدمة:

تعد سلامة الغذاء جزءا كبيرا من اهتمامنا نتيجة لزيادة الوعى الغذائى لأن الغذاء من أهم مقومات استمرار الحياة لذا يجب المحافظة على سلامة مراحل تداول الغذاء بداية من الماده الخام حتى تقديمها وجبة للعميل . فمن المهم الحفاظ على سلامة الغذاء أو الوجبة المقدمة و الالتزام بالأنظمة والتعليمات الصحية للمادة الخام و الادوات و المعدات و الاجهزة والأماكن التى يتم فيها الأعداد و المقدم فيها الوجبة ولذا يجب التنويه ان نتجنب الخلط بين سلامة الأغذية و جودة

الاعذية

فالمقصود بسلامة الأعذية هو جميع مصادر الخطر التي قد تجعل الأعذية ضاره و غير صالحة للاستهلاك الأدمى وتسبب امراض مزمنة أو حادة ، أما جودة الاعذية تعنى جميع الصفات و الخصائص الأخرى التي تؤثر فى تقييم المستهلكين للأعذية او منتجاتها من صفات و خصائص سواء سلبية مثل (التلف او التلوث بأى شوائب او تغير فى اللون او وجود رائحة غريبة او تغير فى لون او قوام او طعم) او صفات إيجابية مثل المنشأ او جودة اللون و الطعم و الرائحة و النسيج و كذلك طريقة التجهيز للمادة الغذائية أو منتجاتها وغيرها و لهذا التمييز بين سلامة الأعذية و جودة الأعذية أهمية كبرى من ناحية المجال و التطبيق و يحتاج ذلك لمراقبة الاعذية لضمان سلامة الأعذية .(شلتوت ٢٠١٠)

مشكلة الدراسة:

ازداد اتجاه دول العالم الى التعاون و خلق مناخ و روح من التواصل و التفاعل لتبادل المعلومات و الخبرات و ايضا لنشر السلام و قد ساعد ذلك فيه التطور بشكل عام فى شتى المجالات و ذلك من خلال ظهور مراكز بذاتها او أقسام لإقامة الحفلات و المؤتمرات فى الفنادق .

و مما لاشك فيه ان الفنادق ساهمت بدور فعال فى تنظيم تلك المؤتمرات و الحفلات و الإيفاء برغبات و متطلبات العملاء و استدعى ذلك لتوافر مقومات اسياسية فى الخدمة الفندقية لتحقيق هذا الهدف من أهمها تقديم الوجبات .

موضوع الدراسة:

سلامة الوجبات المقدمة فى قاعات الحفلات و المؤتمرات التي تعمل وفقا حجوزات و اتفاقات مسبقة من ضمنها تحديد محتوى الوجبات المقدمة وعدد الساعات و المكان المقام فيه المؤتمر او الحفلة و ايضا اختيار القاعة الافضل من حيث السعه على سبيل المثال . ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة حول الاجابة على بعض التساؤلات :

- مدى تقييم العملاء لسلامة الوجبات المقدمة فى المؤتمرات والحفلات بفندق جامعة المنصورة .
- مدى رضا و تقييم العاملين بالمخازن و المطبخ و المطعم (بالمختلفة) للإمكانيات و المعدات و الادوات اللازمة لاعداد و تقديم وجبات غذائية سليمة و مدى الألتزام بأسس النظافة الصحية .

فرضية الدراسة:

و لكى يتحقق الهدف المطلوب من موضوع الدراسة و جب علينا الأجابة على بعض التساؤلات التالية :

- هل تتوافر الاجهزة و الادوات و المعدات اللازمة لتقديم وجبة أمنة ؟
- هل يتم طلب وجبات جاهزة من خارج الفندق ؟
- هل يراعى العاملين بمجال تداول الاغذية داخل الفندق عدم حدوث تلوث عرضى او تبادلئ ؟
- هل تقوم الجهات الحكومية بالرقابة على كافة مراحل تداول الاغذية ؟
- هل يتم اتباع الممارسات الصحية لتداول الاغذية ؟
- هل يتم اتباع الاسس السليمة للتخلص من النفايات ؟
- هل يتم اتباع طرق فعالة لتجنب وجود حشرات او قوارض ؟

أهداف الدراسة:

من خلال تحقيق الأهداف التالية

يعد تداول الأغذية من الأمور الهامة التي يجب أن توضع فى أولى اعتبارات القائمين على الخدمة فى المنشآت الغذائية و لها أهمية كبيرة للمحافظة على سلامة الغذاء فى مراحل أعدداده المختلفة و حمايته من اى تلوث سواء العرضى او التبادلى او فساد أغذية و من هنا جاءت اهميه دراسة معايير تداول الاغذية و سلامتها ايضا من خلال تقييم الوجبات المقدمة بالمؤتمرات و الحفلات بفندق جامعة المنصورة

وقد هدفت هذه الدراسة التعرف على التالي :

- مدى تطبيق قوانين و تشريعات سلامة الأغذية .
 - مدى وعى العاملين بالمخازن او المطبخ او المطعم بقواعد سلامة الغذاء .
 - مدى تطبيق قواعد تداول الاغذية لتقديم وجبة غذائية صحية
 - مدى التزام الاقسام المتعاملة مع الاغذية مباشرة بقوانين و تشريعات تداول الاغذية
 - إمكانية تواجد سجلات لتسجيل و متابعة درجات الحرارة الخاصة بأجهزة التبريد و التجميد .
 - مدى الاهتمام بعمليات النظافة و الصيانة الدورية للمعدات و الادوات و الاجهزة .
 - مدى توافر كافة الاجهزة و الادوات اللازمة لتقديم كل ما يوجد بقائمة الطعام .
 - مدى دراية العاملين (بالمخازن ، المطبخ ، المطعم) باستخدام طفايات الحريق وكافة وسائل الانقاذ .
 - مدى الالتزام بمتابعة التطورات و بتدريب للعاملين .
 - مدى الالتزام بالتخلص من النفايات أول بأول و بالطريقة الصحية .
 - مدى تطبيق متداول الاغذية للممارسات الصحية اللازمة ؟
- و كانت الدراسة تقوم على عدة تساؤلات سابق ذكرها
- و لتحقيق الهدف من الدراسة و الاجابة على هذه التساؤلات فقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الاحصائي عن تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (statistical package for the social sciences) / (SPSS) و ايضا عن طريق جمع بعض المعلومات من خلال الزيارات الميدانية للفندق :
- و لذلك تم تصميم استمارات استقصاء على العاملين فى (المطبخ ، المطعم ، المخزن) و وزعت على طريقة الحصر الشامل نظرا لأن عينة النظر فندق الجامعة فقط و ايضا لقللة عدد العاملين و لذا بلغ عدد الاستمارات الموزعه على العاملين بالمطبخ (١٠) استمارات .

و بلغ عدد الاستمارات الموزعة على العاملين بالمطعم (١١) استمارة ، اما عدد الاستمارات الموزعة على العاملين بالمخازن (٤) استمارات ، وذلك لمعرفة اراء و جهات نظر العاملين بالأقسام المرتبطة بموضوع البحث .

وقد احتوت الاستمارات على بعض من الاسئلة فى هذا النطاق (اسئلة شخصية من حيث السن ، النوع ، عدد سنوات الخبرة ، المؤهل العلمى) و (اسئلة متخصصة فى مجال كل قسم) حيث استخدم مقياس او مدى للاختيار (نعم ، لا ، أحيانا) تم تصميم استمارة استبيان للعملاء و تم توزيعها اثناء الزيارات الميدانية بالفندق عن طريق القائمين بتقديم الوجبات الغذائية للحاضرين سواء (المؤتمرات او الحفلات) حيث تم توزيع (١٠٠) استمارة من بينهم (٩٢) استمارة صالحة ، و قد احتوت هذه الاستمارة على بعض من (البيانات الاساسية مثل (النوع ، سبب التواجد) و (اسئلة خاصة بمدى تقييم سلامة الوجبة الغذائية)

أسلوب الدراسة :

- أسلوب الدراسة النظرية : تناول هذا البحث الدراسات والأبحاث والإحصاءات التي تناولت موضوع تقييم سلامة الوجبات المقدمة للمؤتمرات والحفلات بفندق جامعة المنصورة .
- أسلوب الدراسة الميدانية : استخدم الباحث ٤ استمارات استقصاء موجهة إلى العملاء والعاملين (بالمخازن ، المطبخ ، المطعم) فى فندق جامعة المنصورة .

سلامة الغذاء :

و يعرفه صرايرة (٢٠٠٥) بأن الغذاء.... يطلق عملياً على جميع ما يتناوله الإنسان من المواد الجافة من طعام نباتي أو حيواني عضوي أو خلافة ، أو المواد السائلة المختلفة المتمثلة بالماء والمشروبات الأخرى ... و ايضا من أهم مقومات استمرار الحياة ، و لكن يؤدى فوائده على احسن وجه ينبغى المحافظة على سلامته من فساد حيث أنه عرضه للتلوث من عدة مصادر بدءاً بأماكن انتاجه و خلال مراحل استلامه و تخزينه و تحضيره و تجهيزه و تقديمه للعميل او المستهلك ، فان من المهم الحفاظ على سلامة

الغذاء و الالتزام بالأنظمة و التعليمات الصحية التي تحميه من التلوث و الفساد .
(صرايرة ٢٠٠٥)

المؤتمرات و الحفلات :

ازداد اتجاه دول العالم الى التعاون و خلق مناخ من التواصل فيما بينهم فى المجالات المختلفة حتى ينتشر السلام و قد ساعد التطور التكنولوجى الضخم فى مجالات الاتصالات و اتساع شبكات خطوط الطيران الدولية و المحلية لتغطى كل أنحاء العالم فى المساعدة على تبادل الاراء و الافكار و ظهور مراكز متخصصة لإقامة المؤتمرات و قد ساهمت الفنادق بدور فعال فى تنظيم تلك المؤتمرات و ايفاء رغبات و متطلبات المؤتمرين و أستدعى ذلك الى توافر مقومات أساسية فى الخدمة الفندقية لتحقيق هذا الهدف و بغرض أداء العمل على أكمل وجه و تقديم أفضل الخدمات الممكنة للمؤتمر .
(شريف ٢٠١٢)

فيجب على القائمين على تنظيم المؤتمرات أو الحفلات دراسة عدة عوامل و مقومات خاصة بالفندق المقام إقامة المؤتمر أو الحفل فيه لضمان نجاحه و تلك المقومات نسردها فى الفقرات القادمة . (شريف ٢٠١٢)
و لا شك ان العنصر البشرى فى خدمة المؤتمرات و الحفلات يعد من اهم عوامل نجاحها و العلاقة بين البشر ليست سهلة و يصعب التنبؤ بها و تختلف قواعد تلك العلاقة تبعا للمواقف المختلفة و من هنا تبرر أهمية الادارة و يمكن تعريف الادارة بأنها التكامل و التنسيق الفعال للموارد المتاحة بهدف تحقيق الغايات و الاهداف . (شريف ٢٠١٢)

و خصائص او عوامل نجاح العنصر البشرى فى خدمة الحفلات و المؤتمرات :

- الاعتناء لمظهر الشخصى .
- الوقفة الصحيحة و السير المعتدل الذى يعطى انطباع جيد للضيف .
- التحدث بأسلوب مهذب مع العميل .
- عدم مرور باستمرار امام الضيف او فى مواجهته .

- عدم المقاطعة و الإنصات جيدا عند تحدث الضيف.
- الاستماع لما يقال له و إعطاء الضيف كل الاهتمام.
- عند التحدث مع الضيف يجب التحدث معه بوضوح و ببطء .
- إعطاء العناية للأدوات المستخدمة فى الحفل أو المؤتمرات فلا يتكاسل فى حفظها أو عدم الاعتناء بها . (شريف ٢٠١٢)

المؤتمرات :

يطلق على مصطلح مؤتمر هو أى اجتماع يحضره أطراف متعددة لتحقيق هدف ما (قد يكون سياسى ، علمى ، ثقافى ، فنى) و تعتبر نوع من انواع السياحة الحديثة فمع زيادة العلاقات الدولية بين دول العالم و تطور وسائل المواصلات و الثورة الهائلة فى عالم الاتصالات و انتشار التعاون الدولى فى كافة المجالات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و العلمية و الفنية و الرياضية و انواعها تصنف على حسب (طبيعة الاعضاء - الهدف من اقامته - حجم الانفاق)

أنواع المؤتمرات

تقسيم المؤتمرات وفقا لما يلي :

طبيعة المشاركين:

- مؤتمرات دولية.
- مؤتمرات إقليمية.
- مؤتمرات وطنية.
- الهدف من إعداد المؤتمر:
- مؤتمرات سياسية.
- مؤتمرات الشركات ورجال الاعمال.
- مؤتمرات العلمية.
- مؤتمرات الاتحادات المهنية.
- المؤتمرات السياحية.

- مؤتمرات المنظمات (شريف ٢٠١٢)

الحفلات

وترى شريف (٢٠١٢) أن مع تطور العصر وزيادة العلاقات الاجتماعية و عدد المدعوين أصبح من الافضل إقامة الحفل فى أحد الفنادق و اصبحت تلك الفنادق تخصص قاعات لإقامة مثل هذه الحفلات و تختلف طبيعة العمل بها عن باقى أقسام الفندق حيث تحتاج الى ترتيب و تجهيز خاص و على عمالة مدربة ماهرة حتى يخرج الحفل بالمستوى الجيد و المرضى .

انواع الحفلات :

و للحفلات انواع متعددة تختلف فيما بينها تبعا لطريقة الخدمة و نوع الأغذية و المشروبات التى تقدم بها و عدد الحاضرين و وقت اقامتها و انواعها كالأتى :

- الزفاف و الخطوبة
- حفلة رأس السنة
- حفلة البوفيه
- حفلة الاستقبال
- حفلة التكريم
- حفلة شاي
- حفلة الغذاء و العشاء
- حفلة عروض الازياء
- حفلات المهرجانات

صفات القائمين على الخدمة فى الحفلات و المؤتمرات :

- المظهر الشخصى النظيف من حيث الأظافر و الجلد و الوجه و الشعر
- التحدث بلباقة
- ارتداء الزى الخاص بمكان العمل
- عدم المرور بمواجهة الضيف

- عدم مقاطعة العميل اثناء التحدث و الانصات له جيدا
- اعطاء الضيف كل اهتمام
- الاعتناء بالأدوات المستخدمة فى الحفلات و المؤتمرات(الزهرى ٢٠١٤)

فندق الجامعة :

نبذة عن فندق جامعة المنصورة :

يمثل فندق جامعة المنصورة مستوى جيد و جديد من الفخامة والروعة بين فنادق مدينة المنصورة. كما يعتبر هذا الفندق أحد علامات الرفاهية في طرف جزيرة الروضة ، وكأنها ميناء نيلي يتميز بالهدوء و يقدم الفندق لنزلائه موقعاً مثالياً متوسطاً في قلب نشاط الأعمال والنشاط التجاري ، كما يتميز بالقرب من مواقع الجذب الحضاري والسياحي على ضفاف فرع نهر النيل بمدينة المنصورة. وقد تم تصميم برج الفندق المكون من ٧٨ غرفة و ٨ أجنحة ، ويطل على منظر نيلي يسحر الأبواب. وتمنح الإقامة في أي من الغرف والأجنحة شعوراً لطيفاً وراحة تبعث الحيوية. بحيث يتناغم مع موقعه الفريد على ضفاف النيل ، ويعطي نزلائه بجميع الغرف زوايا رؤية رائعة للنيل سواء من نوافذ الغرف ، أو التراس ، أو مزايا وخدمات الفندق ، أو الردهات وقاعات الحفلات مجهزة بأجمل الديكورات ، تتميز بوجود شرفات ونوافذ تطل على النيل.

وقد تم تصميم غرف وأجنحة فندق جامعة المنصورة لتناسب المسافر الأكثر اصطفاً ، مع إضافة بعد جديد لخدمة النزيل بصورة شخصية من خلال قاعات الانتظار التي تتميز بالخصوصية داخل نادي الاستقبال.

ونظراً لأن الفندق يسعى لخدمة النزلاء من مختلف أنحاء العالم فإنه يقدم مجموعة رائعة من خيارات الأطعمة العالمية ، بينها نافورات جذابة ، تزيينها الصخور الطبيعية ولها وجهاً زجاجية تمنح رؤية متسعة للنيل ، ذلك بالإضافة للمساحات المفتوحة على ضفاف النيل ، وأيا كان غرض إقامتك ، للعمل أو للمتعة ، فإن فندق جامعة المنصورة أفضل اختيار لك حين تزور مدينة المنصورة.

- تم تصميم فندق جامعة المنصورة ليناسب المسافرين الراغبين في أعلى مستويات الخدمة ، سواء بغرض العمل أو بغرض الترفيه .
(يحتوى الفندق مرافق وهى :
- نادي صحي كبير يحتوى على جمنازيوم مجهز بكافة الأجهزة ، ملحق به حمام سباحة مفتوح و ساونا ، و جاكوزي .
 - قاعات للمؤتمرات وإقامة الحفلات تصلح لجميع الاحتياجات .
 - عدة أماكن مفتوحة في الهواء الطلق لإقامة الحفلات والاجتماعات تصلح لاستيعاب مدعوين يصلون إلى ٤٠٠ مدعوا .
 - يتضمن فندق جامعة المنصورة ٧٨ غرفة و ٨ أجنحة ، ويطل على منظر نيلي يسحر الألباب . وتمنح الإقامة في أي من الغرف والأجنحة شعوراً لطيفاً وراحة تبعث الحيوية .

ملحوظة هام :

عرض على الفندق اكثر من مرة تأجير النادى الصحى و لكن بات الطلب بالرفض لأكثر من مره و كان طلبهم يؤجر الفندق كاملا و ليس النادى الصحى فقط .
وتنقسم غرف وأجنحة الفندق و خدماته إلى المجموعات التالية:
غرف النزلاء : ٨٦ غرفة / الأجنحة الكبيرة: ٨
كما توجد غرف ممنوع بها التدخين وغرف خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة من النزلاء ، مرافق وخدمات الفندق ، ساحة انتظار سيارات ، خدمة على مدار الأربع والعشرون ساعة ، قبول التعامل ببطاقات الائتمان الرئيسية ، نظام استشعار الدخان ، للفندق إدارة مكافحة الحريق الخاصة به ، استعدادات تجهيز المؤتمرات ، خدمة الإنترنت اللاسلكي ، غرف وأجنحة لغير المدخنين ، جراج للسيارات ، المطاعم ، الدكة ، اللوبى ، التراس ، حمام السباحة ، قاعات الافراح ، حديقة

منهجية البحث :

كما اوضحنا مسبقا أن هذه الدراسة تهدف الى تقييم سلامة الوجبات المقدمة للمؤتمرات و الحفلات بفندق جامعة المنصورة و ذلك من خلال التعرف على اراء العاملين بقسم (المخزن) المخازن و المطبخ و المطعم و ايضا التعرف على اراء العملاء او الحاضرين للمؤتمرات و الحفلات و معرفة وجهة نظرهم نحو أبعاد سلامة الوجبات المقدمة للعملاء من حيث (سبب التواجد ، محتويات القائمة ، كمية الوجبة ، الشكل العام للوجبة ، درجة حرارة الوجبة ، التنوع) و لذلك تم تصميم استمارة للعملاء و للعاملين بقسم المخازن و المطبخ و المطعم .

الدراسة الميدانية:

أولا تصميم قائمة الاستقصاء: قام الباحث بتصميم ٤ قوائم استقصاء موجهة الى العملاء و العاملين ب(المخازن و المطبخ و المطعم)

و ثم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (statistical package for the social sciences) / (SPSS) و ايضا عن طريق جمع بعض المعلومات من خلال الزيارات الميدانية للفندق .

عينة الدراسة :

و تم استخدام نظام (الحصر الشامل) فقط لتقييم سلامة الوجبات المقدمة فى المؤتمرات و الحفلات فى فندق جامعة المنصورة

جدول رقم (١) تحليل استمارة العملاء

م	الاستبيان	الوسط الحسابى	الوسيط	الانحراف المعياري
١	النوع	١.٦٩	٢.٠٠	٠.٤٦
٢	سبب التواجد	١.٧٦	٢.٠٠	٠.٤٥
٣	تحتوى قائمة الطعام على كافة احتياجاتك .	١.١٥	١.٠٠	٠.٥٣
٤	كمية الوجبة المقدمة لكم كافية	١.١٠	١.٠٠	٠.٤٠

٥	الوجبات المقدمة لكم تطهى جيدا و بالشكل المناسب للوجبة	١.١٠	١.٠٠	١	٠.٤٠
٦	الشكل العام للوجبات المقدمة لكم جذاب وشهى	١.٤٥	١.٠٠	١	٠.٨٠
٧	يتوافر صندوق او استبيان لكتابة الشكاوى والاقتراحات	١.٩٦	٢.٠٠	٢	٠.٦٧
٨	الاصناف الموجودة بالقائمة موجودة بالفعل بالمطعم	١.٥٥	١.٥٠	١	٠.٥٩
٩	الوجبات المقدمة لكم بدرجة حرارة مناسبة	١.٨٤	١.٠٠	١	٠.٩٣
١٠	تقدم لكم خدمة سريعة و نظيفة	١.٣٣	١.٠٠	١	٠.٦٨
١١	يوجد قسم خاص بالقائمة للأشخاص النباتيين .	١.٨٠	٢.٠٠	٢	٠.٤٩
١٢	الوجبات المطلوبة تقدم فور طلبها	١.٤٣	١.٠٠	١	٠.٨٠
١٣	السلطات والمقبلات تقدم طازجة .	١.٤٦	١.٠٠	١	٠.٨٣
١٤	الادوات الموجودة على المائدة نظيفة بشكل دائم .	١.١٥	١.٠٠	١	٠.٥٣
١٥	تنوع فى الاطباق المقدمة.	١.٦٩	١.٠٠	١	٠.٨٨
١٦	الاطباق المقدمة متناسقة من خلال الشكل والطعم.	١.٦٠	١.٠٠	١	٠.٩١

المصدر : من إعداد الباحث من واقع مخرجات برنامج SPSS

مما سبق يتضح لنا أن تم تصميم استمارة للعملاء حيث بلغ عدد الاستمارات الموزعه على العملاء (١٠٠) استمارة وذلك بهدف التعرف على مدى تطبيق أسس و قواعد سلامة الوجبات المقدمة فى المؤتمرات و الحفلات بفندق جامعة المنصورة (عينة الدراسة) و بفحصها تم استبعاد (٨) استمارات غير صالحين للتحليل بينما عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائى (٩٢) استمارة

جدول رقم (٢) التكرارات لاستمارات للعملاء

م	الاستبيان	نعم	أحيانا	لا	المجموع
٣	تحتوى قائمة الطعام على كافة احتياجاتك	٧٦	١١	٥	٩٢
٤	كمية الوجبة المقدمة لكم كافية	٨٥	٤	٣	٩٢
٥	الوجبات المقدمة لكم تطهى جيدا و بالشكل المناسب للوجبة	٨٥	٤	٣	٩٢
٦	الشكل العام للوجبات المقدمة لكم جذاب وشهى	٦٨	٦	١٨	٩٢
٧	يتوافر صندوق او استبيان لكتابة الشكاوى والاقتراحات	٢٢	٥١	١٩	٩٢
٨	كل الاصناف الموجودة بالقائمة موجودة بالفعل بالمطعم	٤٦	٤١	٥	٩٢
٩	الوجبات المقدمة لكم بدرجة حرارة مناسبة	٤٨	١٠	٣٤	٩٢
١٠	تقدم لكم خدمة سريعة و نظيفة	٧٢	٩	١١	٩٢
١١	يوجد قسم خاص بالقائمة للأشخاص النباتيين .	٢٢	٦٦	٤	٩٢
١٢	الوجبات المطلوبة تقدم فور طلبها .	٧٠	٤	١٨	٩٢
١٣	السلطات و المقبلات تقدم طازجة .	٦٩	٣	٢٠	٩٢
١٤	الادوات الموجودة على المائدة نظيفة بشكل دائم .	٨٥	٧	٩٢	٩٢
١٥	يوجد تنوع فى الاطباق المقدمة لكم.	٥٤	١٢	٢٦	٩٢
١٦	الاطباق المقدمة متناسقة من خلال الشكل و الطعم	٦٣	٢	٢٧	٩٢

و فيما يخص استمارة العملاء يتضح من نتائج جدول (١ و ٢) :

• قوائم الطعام بالفندق تحتوى على كافة احتياجات العميل ان النسبة الأكبر أجابت بأن قوائم الطعام بالفندق تحتوى على كافة احتياجات العميل بعدد ٧٦ حاضر باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية نحو ٨٢,٦% بمتوسط ١.١٥ و انحراف معيارى ٠.٥٣ . و من هنا يتضح ان قوائم الطعام الخاصة بالفندق تحتوى على كافة احتياجات العميل و خاصة الحاضرين للمؤتمرات و الحفلات و خصوصا لأنهم يعتمدوا على المبيت بالفندق لان اغلب المؤتمرات و الافراح تتطلب المبيت .

• يتبين من النتائج المدونة بالجداول يتبين بان النسبة الأكبر من العملاء بعدد ٨٥ حاضر باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية نحو ٩٢.٤ % يوافقون على ان كمية الوجبة المقدمة لهم كافية بمتوسط ١.١٠ و انحراف معيارى ٠.٤٠. بينما عدد ٤ حاضرين كان اختيارهم (لا) بنسبة مئوية ٤.٣ % و أخيرا عدد ٣ حاضر (أحيانا) بنسبة مئوية ٣.٣ % . و من هنا يتضح ان كمية الوجبات المقدمة للحاضرين المؤتمرات و الحفلات كافية لحد كبير .

• يتبين من النتائج المدونة بالجداول السابق بأن النسبة الأكبر من العملاء الحاضرين بعدد ٨٥ حاضر باختيار (نعم) و تبلغ نسبتهم المئوية نحو ٩٢.٤ % بمتوسط ١.١٠ و انحراف معيارى ٠.٤٠. بينما عدد ٤ حاضرين كان اختيارهم (لا) بنسبة مئوية ٤.٣ % و أخيرا عدد ٣ حاضر (أحيانا) بنسبة مئوية ٣.٣ % و من هنا يتضح ان الوجبات المقدمة لكم تطهى جيدا و بالشكل المناسب للوجبة و بإتباع جراحات الحرارة المناسبة .

• يتبين من النتائج المدونة بالجداول السابقه بأن النسبة الأكبر من العملاء بعدد ٦٨ حاضر تم اختيارهم (نعم) و بنسبة مئوية نحو ٧٣.٩ % و بمتوسط بلغ ١.٤٥ و الانحراف المعياري ٠.٨٠. بينما عدد ٦ حاضرين كان اختيارهم (لا) بنسبة مئوية ٦.٥ % و أخيرا عدد ١٨ حاضر (أحيانا) بنسبة مئوية ١٩.٦ % و من هنا يتضح أن الفئة الأكبر من العملاء الوجبة المقدمة فى المؤتمرات و الحفلات كافية لحد كبير هى مقدمة بشكل جذاب وشهى .

• يتبين من النتائج المدونة بالجداول السابق بان النسبة الأكبر من العملاء بعدد ٥١ حاضر باختيار (لا) و نسبتهم المئوية نحو ٥٥.٤ % بعدم توافر صندوق او استبيان لكتابة الشكاوى والاقتراحات بمتوسط حسابى ١.٩٦ و انحراف معيارى ٠.٦٧ . بينما عدد ٢٢ حاضر كان اختيارهم (نعم) بنسبة مئوية ٢٣.٩ % و أخيرا عدد ١٩ حاضر (أحيانا) بنسبة مئوية ٢٠.٧ % . و من هنا يتضح عدم توافر صندوق او استبيان لكتابة الشكاوى والاقتراحات مما يترتب عليه عدم اللاحاق بحلول لأى مشكلة او خلل قبل حدوثها .

• يتبين من النتائج المدونة بالجداول ان النسبة الأكبر من العملاء بعدد ٤٦ حاضر باختيار (نعم) ونسبتهم المئوية نحو ٥٠ % بتوافر ان كل الاصناف الموجودة بالقائمة موجودة بالفعل بالمطعم بمتوسط حسابى ١.٥٥ و انحراف معيارى ٠.٥٣ . بينما عدد ٤١ حاضر كان اختياريهم (لا) بنسبة مئوية ٤٤ % و أخيرا عدد ٥ حاضر (أحيانا) بنسبة مئوية ٥.٤ % و من هنا يتضح ان كل الاصناف الموجودة بالقائمة موجودة الى حد ما بالمطعم.

• يتبين من النتائج المدونه بالجداول بان النسبة الأكبر من العملاء بعدد ٤٨ حاضر باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية نحو ٥٢.٢ % تؤكد أن الوجبات المقدمة لكم بدرجة حرارة مناسبة (البارد يقدم بارد و الساخن يقدم ساخن بمتوسط حسابى ١.٨٤ وانحراف معيارى ٠.٩٣ . بينما عدد ١٠ حاضرين كان اختياريهم (لا) بنسبة مئوية ١٠.٩ % و أخيرا عدد ٣٤ حاضر (أحيانا) بنسبة مئوية ٣٧.٠ % . و من هنا يتضح ان أن الوجبات المقدمة لكم بدرجة حرارة مناسبة (البارد يقدم بارد و الساخن يقدم ساخن).

• يتبين من النتائج المدونه بالجداول السابق بان النسبة الأكبر من العملاء بعدد ٧٢ حاضر باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية نحو ٧٨.٣ % يقدم لهم خدمة سريعة و نظيفة حيث بلغ المتوسط الحسابى ١.٨٤ و الانحراف معيارى ٠.٩٣ . بينما عدد ٩ حاضرين كان اختياريهم (لا) بنسبة مئوية ٩.٨ % و أخيرا عدد ١١ حاضر (أحيانا) بنسبة مئوية ١٢ % . و من هنا يتضح ان يقدم لهم خدمة سريعة و نظيفة

• يتبين من النتائج المدونه بالجداول ان النسبة الأعلى من العملاء بعدد ٦٦ حاضر (لا) و نسبتهم المئوية نحو ٧١.٧ % تؤكد بعدم وجود قسم للنباتين بقائمة الطعام . وهذا بمتوسط حسابى ١.٨٠ و انحراف معيارى ٠.٤٩ . بينما عدد ٢٢ باختيار (نعم) بنسبة ٢٣.٩ % و عدد ٤ عملاء باختيار (أحيانا) حاضرين بنسبة مئوية ٤.٣ % من النسبة الإجمالية لعدد الحاضرين و هم ٩٢ حاضر ، و من هنا يتضح ان بالفعل لا يوجد قسم خاص بالقائمة للأشخاص للنباتين .

• يتبين من النتائج المدونه بالجداول السابقه بأن النسبة الأكبر من العملاء بعدد (٧٠) حاضر و نسبتهم المئوية ٧٦.١ % يؤكدون بأن الوجبات المطلوبة تقدم فوراً بمتوسط حسابى ١.٤٣ وانحراف معيارى ٠.٨٠ . بينما عدد ٤ حاضرين كان اختيارهم (لا) بنسبة مئوية ٤.٣ % و عدد ١٨ حاضر (أحيانا) بنسبة ١٩.٦ % من النسبة الإجمالية لعدد الحاضرين و هم ٩٢ حاضر ، و من هنا يتضح ان بالفعل لحد كبير الوجبات المطلوبة تقدم فور طلبها .

• ايضا يتبين من النتائج المدونه الجداول السابقه أن النسبة الأكبر من العملاء بعدد ٦٩ حاضر باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية نحو ٧٥ % يؤكدون على ان السلطات والمقبلات تقدم طازجة و بلغ المتوسط الحسابى ١.٤٦ و الانحراف المعيارى ٠.٨٣ . بينما عدد ٣ من الحاضرين باختيار (لا) و نسبتهم المئوية ٣.٣ % ، و عدد ١٨ حاضر باختيار (أحيانا) و بنسبة ٢١.٧ % من النسبة الإجمالية لعدد الحاضرين و هم ٩٢ حاضر ، و من هنا يتضح ان السلطات و المقبلات تقدم طازجة بنسبة كبيرة

• يتبين من النتائج المدونه بذات الجداول بان النسبة الأكبر من العملاء بعدد ٨٥ حاضر باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية نحو ٩٢.٤ % يؤكدون أن الأدوات الموجودة على المائدة نظيفة بشكل دائم بمتوسط حسابى ١.١٥ و انحراف معيارى ٠.٥٣ . بينما عدد ٧ حاضرين كان اختيارهم (أحيانا) بنسبة مئوية ٧.٦ % . و من هنا يتضح الادوات الموجودة على المائدة نظيفة بشكل دائم لحد كبير .

• يتبين من النتائج المدونه الجداول بان النسبة الأكبر من العملاء بعدد ٥٤ حاضر باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية نحو ٥٨.٧ % بأن يوجد تنوع فى الأطباق المقدمة لهم كافيه بمتوسط حسابى ١.٦٩ و انحراف معيارى ٠.٨٨ . بينما عدد ١٢ حاضر كان اختيارهم (لا) بنسبة مئوية ١٣.٠ % و أخيرا عدد ٢٨ حاضر (أحيانا) بنسبة مئوية ٢٨.٣ % . و من هنا يتضح ان تنوع فى الأطباق المقدمة لهم كافيه .

• يتبين من نتائج الجداول السابق ان النسبة الأكبر للعاملين بعدد ٦٣ حاضر باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية نحو ٦٨.٥ % حيث يبلغ الوسط الحسابى ١.٦٠ و

الانحراف المعياري ٠.٩١ . بينما عدد ٢ حاضر باختيار (لا) بنسبة مئوية ٢.٢ % و عدد ٢٧ حاضر (أحيانا) بنسبة مئوية ٢٩.٣ % ، و من هنا يتضح ان يوجد تناسب بالوجبة من خلال الشكل والطعم لحد كبير.

جدول رقم (٣) تحليل استمارة المخازن

م	الاستبيان	الوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري
١	النوع	١,٠٠	١,٠٠	٠,٠٠
٢	السكن	١,٧٥	٢,٠٠	٠,٥٠
٣	المؤهل العلمي	٤,٠٠	٤,٠٠	٠,٠٠
٤	التدرج الوظيفي	١,٢٥	١,٠٠	٠,٥٠
٥	الخبرة	٢,٠٠	٢,٠٠	٠,٨١
٦	تزود المخازن بالعدد الكافي من الارفف المعدنية	١,٢٥	١,٠٠	٠,٥٠
٧	تهيئة الجو المناسب حسب طبيعة وخواص المواد.	١,٢٥	١,٠٠	٠,٥٠
٨	مخزن المواد الغذائية منفصلا عن مخازن المواد الأخرى	١,٠٠	١,٠٠	٠,٠٠
٩	يتم تخزين ونقل المواد الغذائية تحت ظروف تمنع تلوثها أو فسادها أو تلف العبوات	١,٥٠	١,٠٠	١,٠٠
١٠	تخزن المواد الغذائية بشكل منتظمة وغير مكس.	١,٠٠	١,٠٠	٠,٠٠
١١	عدم وجود مصادر للرطوبة داخل المخزن	١,٢٥	١,٠٠	٠,٥٠
١٢	تناسب مساحة المخزن مع كمية المواد الغذائية	١,٧٥	٢,٠٠	٠,٥٠
١٣	تتوافر الوسائل اللازمة لمكافحة الحشرات والقوارض	٢,٢٥	٢,٥٠	٠,٩٥
١٤	يمنع وجود مصادر للرطوبة بالمخازن	١,٧٥	١,٥٠	٠,٩٥
١٥	تتوفر الاضاءة الطبيعية والصناعية بالمخازن	١,٢٥	١,٠٠	٠,٥٠
١٦	مكان الاستلام منفصل عن مكان التخزين	١,٠٠	١,٠٠	٠,٠٠

١٧	عدم تعريض المواد الغذائية بالمخازن للعوامل الجوية	١,٠٠	١,٠٠	١	٠,٠٠
١٨	عدم تعريض المواد الغذائية بالمخازن للملوثات البيئية	٢,٠٠	٢,٠٠	١	١,١٥
١٩	المخازن منفصل عن أماكن تحضير و تجهيز و تقديم الطعام	١,٠٠	١,٠٠	١	٠,٠٠
٢٠	بالوعات الصرف الصحي الموجودة بالمخازن تكون مغلقة بصفة دائمة	١,٠٠	١,٠٠	١	٠,٠٠
٢١	ارضيات المخازن تناسب المواد المخزنة ومعدات النقل	١,٢٥	١,٠٠	١	٠,٥٠
٢٢	تخزن كل مادة غذائية في المخزن بالطريقة المناسبة (كتعليق الذبائح المجمدة أو المبردة).	١,٠٠	١,٠٠	١	٠,٠٠
٢٣	يمنع تخزين المنظفات والمبيدات الحشرية في مخازن الأغذية.	١,٠٠	١,٠٠	١	٠,٠٠
٢٤	تخزين المواد الغذائية في المستودع بطريقة منظمة بحيث تسهل عملية الوصول إلي جميع أجزائه.	١,٠٠	١,٠٠	١	٠,٠٠
٢٥	الكشف على الذبائح من قبل الجهة المختصة قبل عمليات الاستلام	١,٠٠	١,٠٠	١	٠,٠٠
٢٦	تخزن المنتجات ذات الروائح النفاذة في أماكن مخصصة لها و في أوعية محكمة الغلق	١,٢٥	١,٠٠	١	٠,٥٠
٢٧	تستخدم الممرات للتخزين.	٢,٧٥	٣,٠٠	٣	٠,٥٠
٢٨	توضع طبالي ستالستيل او عروق خشبية علي الأرض بارتفاع لا يقل عن ٣٠ سم لوضع أكياس الدقيق والأرز.	١,٠٠	١,٠٠	١	٠,٠٠
٢٩	إبعاد المواد التي تؤثر خواصها علي بعضها البعض	١,٠٠	١,٠٠	١	٠,٠٠
٣٠	يترك فراغ بين المواد المخزنة وبين جدران المبنى بمسافة لا تقل عن ١-٣ أقدام.	١,٠٠	١,٠٠	١	٠,٠٠
٣١	ترتب المواد الغذائية بطريقة يسهل	١,٠٠	١,٠٠	١	٠,٠٠

				قراءة بطاقة البيانات الخاصة بها .	
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	ترتب العبوات بطريقة تسهل عملية سحب الأقدم فالأحدث .	٣٢
٠,٩٥	٣	٢,٥	٢,٢٥	دخول غرف التبريد ، التجميد بارتداء الزى الخاص (قفازات اليد و الكمامات للفم)	٣٣
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	جميع العاملين حاصلين علي شهادات صحية سارية المفعول	٣٤
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	العناية التامة بأسس النظافة الشخصية	٣٥
٠,٥٠	١	١,٠٠	١,٢٥	توافر مصعد مناسب لطول الارفف في كل مخزن للوصول الى الارفف بسهولة .	٣٦
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	إمداد مداخل مخازن التبريد و التجميد بباب يسهل إغلاقه بإحكام .	٣٧
٠,٥٧	١	١,٥٠	١,٥٠	ارتدائكم زياً موحداً نظيفاً وقت العمل ويكون واقياً من البرودة	٣٨
٠,٥٠	٢	٢	١,٧٥	تنظيف أرضية المخازن من بقايا الاغذية أولاً بأول .	٣٩
١,٠٠	١	١,٠٠	١,٥٠	منع (النوم ، الاكل ، التدخين) في المخازن .	٤٠

المصدر : من إعداد الباحث من واقع مخرجات برنامج SPSS

تم تصميم استمارة للعاملين بقسم المخازن حيث بلغ عدد الاستمارات الموزعه على العاملين بالقسم (٤) استمارات و ذلك بهدف التعرف على مدى تطبيق أسس و قواعد سلامة الوجبات المقدمة في المؤتمرات و الحفلات بفندق جامعة المنصورة (عينة الدراسة) لجدية التقييم و تم فحصها استخدام الحصر الشامل لقله عدد الموظفين بالقسم .

جدول رقم (٤) التكرارات للعاملين بالمخازن

م	الاستبيان	نعم	لا	أحيانا	التكرار
١	تزود المخازن بالعدد الكافي من الارفف المعدنية .	٣	١	٠	٤
٢	تهيئة درجة الحرارة المخزن المناسبة حسب طبيعة	٣	١	٠	٤

وخواص المواد.					
٤	٠	٠	٤	٣	مخزن المواد الغذائية منفصلا عن مخازن المواد الأخرى.
٤	٠	١	٣	٤	يتم تخزين ونقل المواد الغذائية تحت ظروف تمنع تلوثها أو فسادها أو تلف العبوات
٤	٠	٠	٤	٥	تخزن المواد الغذائية بشكل منتظم غير مكس لتسهيل عملية المراقبة والصرف والتنظيف .
٤	٠	١	٣	٦	عدم وجود مصادر للرطوبة داخل المخزن حتى لا تؤثر على صلاحية المواد الغذائية .
٤	٠	٣	١	٧	تتناسب مساحة المخزن مع كمية المواد الغذائية
٤	٢	١	١	٨	تتوافر الوسائل اللازمة لمكافحة الحشرات و القوارض
٤	١	١	٢	٩	يمنع وجود مصادر للرطوبة بالمخازن
٤	٠	١	٣	١٠	تتوفر الاضاءة الطبيعية والصناعية بالمخازن
٤	٠	٠	٤	١١	مكان الاستلام منفصل عن مكان التخزين
٤	٠	٠	٤	١٢	عدم تعرض المواد الغذائية بالمخازن للعوامل الجوية (أشعة الشمس ، الأمطار)
٤	٢	٠	٢	١٣	عدم تعرض المواد الغذائية بالمخازن للملوثات البيئية (الدخان ، الاتربة ، الحشرات ، القوارض)
٤	٠	٠	٤	١٤	المخازن منفصلة عن اماكن تحضير و تجهيز و تقديم الطعام
٤	٠	٠	٤	١٥	بالوعات الصرف الصحي الموجودة بالمخازن تكون مغلقة بصفة دائمة
٤	٠	١	٣	١٦	ارضيات المخازن تناسب المواد المخزنة (ارضيات عازلة للرطوبة)
٤	١	٠	٣	١٧	تخزن كل مادة غذائية في المخزن بالطريقة المناسبة (كتعليق الذبائح المجمدة أو المبردة) .
٤	١	٠	٣	١٨	يمنع تخزين المنظفات والمبيدات الحشرية في مخازن الأغذية .
٤	٠	٠	٤	١٩	تخزين المواد الغذائية في المستودع بطريقة منظمة بحيث تسهل عملية الوصول إلي جميع

أجزائه .					
٤	٠	٠	٤	الكشف على الذبائح من قبل الجهة المختصة قبل عمليات الاستلام	٢٠
٤	٠	١	٣	تخزن المنتجات ذات الروائح النفاذة في أماكن مخصصة لها و في أوعية محكمة الغلق .	٢١
٤	٣	٠	١	تستخدم الممرات للتخزين .	٢٢
٤	٠	٠	٤	توضع طبالي ستالستيل او عروق خشبية علي الأرض بارتفاع لا يقل عن ٣٠ سم لوضع أكياس الدقيق والأرز.	٢٣
٤	٠	٠	٤	إبعاد المواد التي تؤثر خواصها علي بعضها البعض	٢٤
٤	٠	٠	٤	يترك فراغ بين المواد المخزنة وبين جدران المبنى بمسافة لا تقل عن ١-٣ أقدام.	٢٥
٤	٠	٠	٤	ترتب المواد الغذائية بطريقة يسهل قراءة بطاقة البيانات الخاصة بها .	٢٦
٤	٠	٠	٤	ترتب العبوات بطريقة تسهل عملية سحب الأقدام فالأحدث .	٢٧
٤	٢	١	١	دخول غرف التبريد او التجميد بارتداء الزي الخاص وقفازات اليد و الكمامات للضم .	٢٨
٤	٠	٠	٤	العاملين في مخازن المواد الغذائية حاصلين علي شهادات صحية سارية المفعول	٢٩
٤	٠	٠	٤	العناية التامة بأسس النظافة الشخصية	٣٠
٤	٠	١	٣	توافر مصعد مناسب لطول الارفف في كل مخزن للوصول الى الارفف بسهولة .	٣١
٤	٠	٠	٤	إمداد مداخل مخازن التبريد و التجميد بباب يسهل إغلاقه بإحكام.	٣٢
٤	٠	٢	٢	ارتدائكم زياً موحداً نظيفاً وقت العمل ويكون واقياً من البرودة .	٣٣
٤	٠	٣	١	تنظيف أرضية المخازن من بقايا الاغذية أولاً بأول.	٣٤
٤	١	٠	٣	منع (النوم ، الاكل ، التدخين) في المخازن	٣٥

يتضح من النتائج المدونة جدول رقم (٣ و ٢) :

- يتبين من النتائج المدونة بالجدول أن النسبة الأكبر من العاملين بعدد ٣ عاملين (نعم) و نسبته المئوية ٧٥ % و بمتوسط حسابى ١,٢٥ و انحراف معيارى ٠,٥٠ بينما النسبة الأقل بعدد ١ عامل ب(لا) ونسبتهم المئوية ٢٥ % . وذلك يوضح لنا بأن المخازن بالفعل مزوده بأرطف كثيرة و مدهونة بطلاء غير قابل للصدأ .
- يتضح من النتائج المدونة بالجدول السابقه أن النسبة الأكبر بعدد ٣ عاملين باختيار (نعم) و نسبته المئوية ٧٥ % و بمتوسط حسابى ١,٢٥ و انحراف معيارى ٠,٥٠ و عدد ١ عامل باختيار (لا) و نسبته المئوية ٢٥ % و ذلك يوضح بأن بالفعل يتم تهيئة الجو المناسب حسب طبيعة وخواص المواد فمثلا بعض المواد يلزم حفظها عند درجة حرارة منخفضة ، وقد تحفظ داخل ثلاجات ، و مواد أخرى كالحبوب تحفظ داخل صوامع خاصة .
- ويتضح من نتائج المدونة بذات بالجدول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب (نعم) و نسبته المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١,٠٠ و انحراف معيارى ٠,٠٠ و هذا يوضح بان بالفعل مخزن المواد الغذائية منفصلا عن مخازن المواد الأخرى مثل الفحم والحطب و مواد التنظيف والمبيدات الحشرية .
- ايضا يتبين من النتائج المدونة بالجدول أن النسبة الأكبر من العاملين بعدد ٣ عاملين ب (نعم) بسبة مئوية ٧٥ % و متوسط حسابى ١,٥٠ و انحراف معيارى ١,٠٠ . بينما عدد ٣ عاملين باختيار (لا) بنسبة ٢٥ % . هذا مما يوضح لنا بأن يتم تخزين ونقل المواد الغذائية تحت ظروف تمنع تلوثها أو فسادها أو تلف العبوات .
- كما يتضح من النتائج المدونة بالجدول السابقه ان النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب(نعم) و نسبته المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١,٠٠ و انحراف معيارى ٠,٠٠ و هذا يوضح بان بالفعل تخزين المواد الغذائية بشكل منتظمة وغير مكس لتسهيل عملية المراقبة و الصرف و التنظيف.

- ويتضح ايضا من النتائج المدونة بالجداول أن النسبة الاكبر من العاملين بعدد ٣ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ٧٥ % بمتوسط حسابى ١.٢٥ و انحراف معيارى ٠.٥٠ ، بينما عدد ١ عامل باختيار (لا) و نسبته المئوية ٢٥ % مما يوضح لنا بأن بالفعل لا يوجد مصادر للرطوبة داخل المخزن حتى لا تؤثر على صلاحية المواد الغذائية .
- ويتضح من النتائج المدونة بذات الجداول أن النسبة الاكبر من العاملين بعدد ٣ عاملين باختيار (لا) و نسبتهم المئوية ٧٥ % بمتوسط حسابى ١.٧٥ و انحراف معيارى ٠.٥٠ ، بينما عدد ١ عامل باختيار (نعم) و نسبته المئوية ٢٥ % مما يوضح لنا بأن مساحة المخزن لا تتناسب مساحة المخزن مع كمية المواد الغذائية .
- كما يتضح من النتائج المدونة بالجداول السابقة أن النسبة الاكبر من العاملين بعدد ٢ عامل باختيار (أحيانا) و نسبتهم المئوية ٥٠ % ، و بمتوسط حسابى ١.٢٥ و انحراف معيارى ٠.٥٠ ، بينما عدد ١ عامل باختيار (نعم) و نسبته المئوية ٢٥ % ، هذا مما يوضح لنا بأن فى بعض الأوقات تتوافر الوسائل اللازمة لمكافحة الحشرات والقوارض .
- ويتضح ايضا من النتائج المدونة بذات الجداول أن النسبة الاكبر من العاملين بعدد ٢ عامل باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ٥٠ % ، و بمتوسط حسابى ١.٧٥ و انحراف معيارى ٠.٩٥ ، بينما عدد ١ عامل باختيار (لا) و نسبته المئوية ٢٥ % و عدد ١ عامل ب (أحيانا) و نسبته المئوية ٢٥ % ، مما يوضح لنا ان بنسبة أكبر يمنع وجود مصادر للرطوبة بالمخازن .
- ويتضح ايضا من النتائج المدونة بالجداول أن النسبة الاكبر من العاملين بعدد ٣ عامل باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ٧٥ % ، و بمتوسط حسابى ١.٢٥ و انحراف معيارى ٠.٥٠ ، بينما عدد ١ عامل باختيار (لا) و نسبته المئوية ٢٥ % ، مما يوضح لنا بأن بالفعل تتوافر الإضاءة الطبيعية والصناعية بالمخازن الى حد ما .
- ويتضح من النتائج المدونة بذات الجداول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠

بأن بالفعل لا يتم تعريض المواد الغذائية بالمخازن للعوامل الجوية (أشعة الشمس ، الأمطار) .

• وايضا يتضح من النتائج المدونة بالجداول السابق أن النسب متساوية بين اختيار العاملين : بعدد ٢ عامل باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ٥٠ % ، بينما عدد ٢ عامل باختيار (لا) و نسبته المئوية ٥٠ % ، و بمتوسط حسابى ٢.٠٠ و انحراف معيارى ١.١٥ . مما يوضح لنا ان من المحتمل تعريض المواد الغذائية بالمخازن للملوثات البيئية (الدخان، الاتربة،الحشرات،القوارض)

• ويتضح من النتائج المدونة بالجداول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ بأن بالفعل المخازن منفصلة عن اماكن تحضير و تجهيز و تقديم الطعام .

• ويتضح ايضا من النتائج المدونة بذات الجداول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالوعات الصرف الصحى الموجودة بالمخازن تكون مغلقة بصفة دائمة .

• يتبين من النتائج المدونة بالجداول ان النسبة الاكبر من العاملين بعدد ٣ عاملين باختيار (نعم) بنسبة مئوية ٧٥ % حيث بلغ المتوسط الحسابى ١.٢٥ و الانحراف المعيارى ٠.٥٠ ، بينما عدد ١ عامل باختيار (لا) بنسبة ٢٥ % من أجمالى عدد العاملين و هم ٤ . مما يوضح لنا أن بالفعل يتم الاختيار السليم لنوع الأرضيات التي تتناسب مع المواد أو الأنواع المطلوب تخزينها ومعدات التخزين ومعدات النقل الى حد كبير .

• يتبين من النتائج المدونة بذات الجداول ان النسبة الاكبر من العاملين بعدد ٣ عاملين باختيار (نعم) بنسبة مئوية ٧٥ % حيث بلغ المتوسط الحسابى ١.٢٥ و الانحراف المعيارى ٠.٥٠ ، بينما عدد ١ عامل باختيار (لا) بنسبة ٢٥ % من أجمالى عدد العاملين و هم ٤ . مما يوضح لنا ان بالفعل تخزن كل مادة غذائية في المخزن بالطريقة المناسبة (كتعليق الذبائح المجمدة أو المبردة) الى حد كبير .

• يتبين من النتائج المدونة بالجداول السابقة ان النسبة الاكبر من العاملين بعدد ٣ عاملين باختيار (نعم) بنسبة مئوية ٧٥ % حيث بلغ المتوسط الحسابى ١.٢٥ و الانحراف المعيارى ٠.٥٠ ، بينما عدد ١ عامل باختيار (لا) بنسبة ٢٥ % من أجمالى عدد العاملين وهم ٤ . مما يوضح لنا ان بالفعل يمنع تخزين المنظفات والمبيدات الحشرية في مخازن الأغذية الى حد كبير .

• كما يتضح من النتائج المدونة بذات الجداول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تخزين المواد الغذائية في المستودع بطريقة منظمة بحيث تسهل عملية الوصول إلي جميع أجزائه (في صفوف منتظمة غير مكدسة وبارتفاعات مناسبة لتسهيل الوصول إليها) .

• ويتضح من النتائج المدونة بالجداول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم الكشف على الذبائح من قبل الجهة المختصة قبل عمليات الاستلام .

• كما يتبين من النتائج المدونة بذات الجداول ان النسبة الاكبر من العاملين بعدد ٣ عاملين باختيار (نعم) بنسبة مئوية ٧٥ % حيث بلغ المتوسط الحسابى ١.٢٥ و الانحراف المعيارى ٠.٥٠ ، بينما عدد ١ عامل باختيار (لا) بنسبة ٢٥ % من أجمالى عدد العاملين وهم ٤ . مما يوضح لنا ان بالفعل تخزن المنتجات ذات الروائح النفاذة في أماكن مخصصة لها و فى أوعية محكمة الغلق الى حد كبير.

• ايضا يتبين من النتائج المدونة بالجداول السابقة ان النسبة الاكبر من العاملين بعدد ٣ عاملين باختيار (أحيانا) بنسبة مئوية ٧٥ % حيث بلغ المتوسط الحسابى ١.٢٥ و الانحراف المعيارى ٠.٥٠ ، بينما عدد ١ عامل باختيار (لا) بنسبة ٢٥ % من أجمالى عدد العاملين وهم ٤ . مما يوضح لنا ان بنسبة كبيرة تستخدم الممرات للتخزين مما يعرضها للتلوث بالتأكد .

- ويتضح من النتائج المدونة بالجداول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب) (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل توضع طبالى ستالستيل او عروق خشبية علي الأرض بارتفاع لا يقل عن ٣٠ سم لرص أكياس الدقيق والأرز.
- كما تبين من النتائج المدونة بذات الجداول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب) (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم إبعاد المواد التي تؤثر خواصها علي بعضها البعض مثل إبعاد الشاي عن التوابل على سبيل المثال.
- ويتضح ايضا من النتائج المدونة بالجداول السابقه أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب) (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم ترك فراغ بين المواد المخزنة وبين جدران المبنى بمسافة لا تقل عن ١ -٣ أقدام
- كما يتضح من النتائج المدونة بالجدول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب) (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم ترتيب المواد الغذائية بطريقة يسهل قراءة بطاقة البيانات الخاصة بها
- ويتضح ايضا من النتائج المدونة بذات الجداول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب) (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم ترتيب العبوات بطريقة تسهل عملية سحب الأقدم فالأحدث .
- كما يتبين من النتائج المدونة بالجداول السابقه ان النسبة الاكبر من العاملين بعدد ٢ عامل باختيار (أحيانا) بنسبة مئوية ٥٠ % حيث بلغ المتوسط الحسابى ٢.٢٥ و الانحراف المعيارى ٠.٩٠ ، بينما عدد ١ عامل باختيار (نعم) بنسبة ٢٥ % و عدد ١ عامل

- ب (لا) . مما يوضح لنا ان من حين لأخر يتم دخول غرف التبريد او التجميد بارتداء الزى الخاص وقفازات اليد و الكمامات للضم .
- ويتضح من النتائج المدونة بالجداول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل جميع العاملين في مخازن المواد الغذائية حاصلين علي شهادات صحية سارية المفعول .
 - ويتضح ايضا من النتائج المدونة بذات الجداول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يوجد عناية التامة بأسس النظافة الشخصية للعاملين بالمخازن .
 - كما يتضح من النتائج المدونة بالجداول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل توافر مصعد مناسب لطول الارفف فى كل مخزن للوصول الى الارفف بسهولة.
 - ويتضح ايضا من النتائج المدونة بذات الجداول أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ٤ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تزود مداخل مخازن التبريد و التجميد بباب يسهل إغلاقه بإحكام لمنع تسريب درجات الحرارة .
 - كما يتبين من نتائج الجداول السابقه أن بتساوى النسبة بين العاملين بعدد ٢ عاملين باختيار (نعم) بنسبة ٥٠ % و عدد ٢ عامل باختيار (لا) بنسبة ٥٠ % و يبلغ متوسطهم لحسابى ١.٥٠ و انحرافهم المعيارى ٠.٥٧ ، مما يوضح لنا بأن يتم ان البعض يرتدى زى موحد و البعض الآخر لو لكن من خلال زيارتى الميدانية لا يرتدون زى موحد فى حال دخولهم المخزن .

• وايضا تبين من نتائج الجداول السابقه أن النسبة الأعلى من العاملين بعدد ٣ عاملين باختيار (لا) بنسبة ٧٥ % و يبلغ متوسطهم الحسابى ١.٧٥ و انحرافهم المعيارى ٠.٥٠ بينما عدد ١ عامل باختيار (نعم) بنسبة ٢٥ % ، مما يوضح لنا بأن لا يتم تنظيف أرضية المخازن من بقايا الاغذية أولا بأول.

• و يتضح ايضا من النتائج المدونة بذات الجداول أن النسبة الأكبر من العاملين بعدد ٣ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ٧٥ % بمتوسط حسابى ١.٥٠ و انحراف معيارى ١.٠٠ ، بينما عدد ١ عامل باختيار (أحيانا) بنسبة ٢٥ % مما يوضح لنا أن بالفعل يمنع (النوم ، الاكل ، التدخين) فى المخازن .

جدول رقم (٥) تحليل استمارة العاملين بالمطبخ

م	الاستبيان	الوسط الحسابى	الوسيط	المنوال	الانحراف المعيارى
١	الجنس	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٢	الســــن	١.٢٠	١.٠٠٠	١	٠.٤٢
٣	المؤهل العلمى	٢.٠٠	٢.٠٠٠	٢	٠.٤٧
٤	طبيعة عملك:	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٥	الخبرة	٢.٥٠٠	٢.٥٠٠	١	١.٢٦
٦	توافر جميع الأدوات و المعدات اللازمة لتقديم الأصناف الموجودة بقائمة الطعام	٢.٩٠٠	٣.٠٠٠	٣	٠.٣١
٧	تتوافر المواد الخام اللازمة لتقديم كل الاصناف الموجودة بقائمة الطعام	٣.٠٠	٣.٠٠	٣	٠.٠
٨	تزويد العاملين بمجال تداول الأغذية بدورات تدريبية خاصة بالشئون الصحية	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٩	تتبع أسس النظافة الشخصية	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
١٠	ارتداء كاب الرأس	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
١١	التأكد من مدة صلاحية المنتجات المستخدمة أثناء الطهى	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
١٢	استلام زى العمل نظيف و مكوى	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠

١٣	استبعاد العامل المصاب (جروح ، حروق ، سعال ، كحة)	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
١٤	تستخدم الطرق الصحيحة لتذويب او صهر جميع انواع اللحوم و الدواجن و الاسماك	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
١٥	استعمال المعدات الخاصة في فتح المعلبات	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
١٦	تزويد العاملين بمعدات الحماية الشخصية الملائمة للعمل (الأقنعة و القفازات و كاب الرأس)	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
١٧	يوجد وحدات لتغير ملابس الأفراد العاملين بالمطبخ	٢.٠٠	٢.٠٠٠	٢	٠.٠
١٨	يوجد حمامات خاصة بالأفراد العاملين بالمطبخ	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
١٩	وحدات تغير الملابس و الحمامات الخاصة بالأفراد العاملين بالمطبخ بعيدة عن منطقة تجهيز و تحضير الطعام	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٢٠	فصل دورات المياه عن مغاسل الأيدي للأفراد العاملين بالمطبخ	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٢١	يتم استخدام المناشف الورقية بدلا من القماش	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٢٢	يتم استخدام مغاسل للأيدي من النوع الذى يعمل ذاتيا او بالقدم	٢.٠٠	٢.٠٠٠	٢	٠.٠
٢٣	تتوافر فى المطابخ المركزية وحدات معزولة عن بعضها البعض	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٢٤	أبواب المطبخ ذاتية الغلق	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٢٥	بالوعات الصرف الصحى الموجودة بالمطبخ تكون مغلقة بصفة دائمة	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٢٦	تستخدم اوعية محكمة الغلق للتخلص من الفضلات و المخلفات باستمرار	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٢٧	اماكن غسل الادوات و المعدات و الاوانى تكون مفصولة عن باقى الأقسام	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠

٢٨	اماكن غسيل و تحضير الخضراوات و الفواكهه تكون مفصولة عن باقى الأقسام	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٢٩	توافر اماكن مجهزة لتنظيف و تجفيف الادوات والمعدات و الاواني و أيضا أحواض مناسبة من حيث حجم الاستيعاب وتكون من مادة غير قابلة للصدأ	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٣٠	يزود المطبخ بمناضد ذات اسطح ملساء ويكون سطحها قطعة واحدة ليسهل تنظيفها و تكون غير قابله للصدأ.	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٣١	توافر العدد المناسب من الثلجات لحفظ المواد الغذائية سواء الأولية او المعدة للتقديم على درجات الحرارة المناسبة بالتبريد أو التجميد .	١.٢٠	١.٠٠٠	١	٠.٤٢
٣٢	تتوافر مصادر الاضاءة الطبيعية و الصناعية	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٣٣	توافر مراوح الشفط في اماكن التحضير والطبخ وصالات الطعام بالعدد والحجم المناسبين .	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٣٤	تحفظ الأدوات والإطباق والأواني بعد غسلها وتجفيفها داخل خزائن خاصة محكمة الغلق.	١.٢٠	١.٠٠٠	١	٠.٦٣
٣٥	تقسم او تفصل لوحات التقطيع على حسب نوع المادة الغذائية .	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٣٦	يتم التأكد من ان اللحوم الطازجة الواردة مذبوحة بأحد السلخانات الحكومية و ان يكون موضح عليها البيانات و الختم اللازم	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٣٧	غسل الخضار والفواكه جيدا لإزالة أي أثر للمبيدات.	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠
٣٨	التأكد من تحضير كل المكونات قبل البدء فى طهى الوجبة المطلوبة	١.٠٠	١.٠٠٠	١	٠.٠

٠.٠	١	١.٠٠٠	١.٠٠	يوضع لاصق مدون عليه تاريخ تجميد او استلام المادة الغذائية	٣٩
٠.٠	١	١.٠٠٠	١.٠٠	الاحتفاظ بجميع السلطات و المقبلات الباردة فور الانتهاء من أعدادها.	٤٠

المصدر : من إعداد الباحث من واقع مخرجات برنامج SPSS
 مما سبق يتضح لنا اراء و وجهات نظر العاملين بقسم المطبخ (فتم تصميم استمارة للعاملين بقسم المطبخ حيث بلغ عدد الاستمارات الموزعه على العاملين بالمطبخ (١٠) استمارات و ذلك بهدف التعرف على مدى تطبيق أسس و قواعد سلامة الوجبات المقدمة في المؤتمرات و الحفلات بفندق جامعة المنصورة (عينة الدراسة) و فحصها تم استخدام الحصر الشامل لقلة عدد الموظفين بالمطبخ .

جدول رقم (٦) التكرارات الخاص بالعاملين بالمطبخ

م	الاستبيان	نعم	لا	أحيانا	المجموع
٦	الجنس	٠	١	٩	١٠
٧	السِّن	٠	٠	١٠	١٠
٨	المؤهل العلمى	١٠	٠	٠	١٠
٩	طبيعة عملك	١٠	٠	٠	١٠
١٠	الخبرة	١٠	٠	٠	١٠
١١	توافر جميع الأدوات والمعدات اللازمة لتقديم الأصناف الموجودة بقائمة الطعام	١٠	٠	٠	١٠
١٢	تتوافر المواد الخام اللازمة لتقديم كل الاصناف الموجودة بقائمة الطعام	١٠	٠	٠	١٠
١٣	إمداد العاملين بمجال تداول الأغذية بدورات تدريبيه خاصة بالشئون الصحية	١٠	٠	٠	١٠
١٤	تتبع أسس النظافة الشخصية	١٠	٠	٠	١٠
١٥	ارتداء كاب الرأس	١٠	٠	٠	١٠

١٠	٠	٠	١٠	التأكد من مدة صلاحية المنتجات المستخدمة أثناء الطهى	١٦
١٠	٠	١٠	٠	استلام زى العمل من المغسله نظيف	١٧
١٠	٠	٠	١٠	استبعاد العامل المصاب (جروح ، حروق ، سعال ، رشح)	١٨
١٠	٠	٠	١٠	تستخدم الطرق الصحيحة لتذويب او صهر جميع انواع اللحوم و الدواجن و الاسماك	١٩
١٠	٠	٠	١٠	استعمال المعدات الخاصة لفتح المعلبات	٢٠
١٠	٠	٠	١٠	إمداد العاملين بمعدات الحماية الشخصية الملائمة للعمل	٢١
١٠	١٠	٠	٠	يوجد وحدات لتغير ملابس للعاملين	٢٢
١٠	٠	٠	١٠	يوجد دورات مياه خاصة للعاملين	٢٣
١٠	٠	٠	١٠	وحدات تغير الملابس و دورات مياه الخاصة للعاملين بالمطبخ بعيدة عن منطقة تجهيز و تحضير الطعام	٢٤
١٠	٠	٠	١٠	فصل دورات المياه عن مغاسل الايدي للأفراد العاملين بالمطبخ	٢٥
١٠	٠	٠	١٠	يتم استخدام المناشف الورقية بدلا من القماش	٢٦
١٠	٠	٠	١٠	يتم استخدام مغاسل للأيدي من النوع الذى يعمل ذاتيا او بالقدم	٢٧
١٠	٠	٠	١٠	تتوافر فى المطابخ المركزية وحدات معزولة عن بعضها البعض .	٢٨
١٠	٠	٠	١٠	أبواب المطبخ ذاتية الغلق (متحركة)	٢٩
١٠	٠	٠	١٠	بالوعات الصرف الصعى الموجودة بالمطبخ تكون مغلقة بصفة دائمة	٣٠
١٠	٠	٢	٨	تستخدم اوعية محكمة الإغلاق للتخلص من القمامة باستمرار	٣١
١٠	٠	٠	١٠	اماكن غسل الادوات و المعدات و الاوانى مفصولة	٣٢

عن باقى الاقسام				
١٠			١٠	٣٣ اماكن غسيل و تحضير الخضراوات و الفواكهه مفصولة عن باقى الأقسام
١٠	١	٠	٩	٣٤ يوجد أماكن مجهزة لتنظيف و تجفيف الادوات و المعدات و الاواني و أيضا أحواض مناسبة من حيث حجم الاستيعاب وتكون من مادة غير قابلة للصدأ
١٠	٠	٠	١٠	٣٥ إمداد المطبخ بمناضد ذات اسطح ملساء ويكون سطحها قطعة واحدة ليسهل تنظيفها و تكون غير قابله للصدأ.
١٠	٠	٠	١٠	٣٦ توافر العدد المناسب من الثلجات لحفظ المواد الغذائية سواء الأولية او المعدة للتقديم على درجات الحرارة المناسبة بالتبريد أو التجميد .
١٠	٠	٠	١٠	٣٧ تتوافر مصادر الاضاءة الطبيعية و الصناعية
١٠	٠	٠	١٠	٣٨ توافر مراوح الشفط في أماكن التحضير والطبخ وصالات الطعام بالعدد والحجم المناسبين .
١٠	٠	٠	١٠	٣٩ تحفظ الأدوات والإطباق والأواني بعد غسلها وتجفيفها داخل خزائن خاصة محكمة الغلق.
١٠	٠	٠	١٠	٤٠ تقسم او تفصل لوحات التقطيع على حسب نوع المادة الغذائية .

- يتبين من النتائج المدونه بالجدول رقم (٥ و ٦) ان :
- النسبة الأكبر من العاملين بعدد ٩ عاملين باختيار (أحيانا) و نسبتهم المئوية نحو ٩٠ % بمتوسط حسابى ٢.٩٠ و انحراف معيارى ٠.٣١ . بينما عدد ١ عامل كان (لا) بنسبة مئوية ١٠ % . و من هنا يتضح ان فى بعض الأحيان تتوافر جميع الأدوات و المعدات اللازمة لتقديم الأصناف الموجودة بقائمة الطعام .
- واتضح ايضا أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (أحيانا) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ٣.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ ، هذا يدل على عدم اتاحة المواد الخام اللازمة لتقديم كل الاصناف الموجودة بقائمة الطعام بشكل دائم .

- أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تزود العاملين بمجال تداول الأغذية بدورات تدريبية خاصة بالشئون الصحية .
- ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تتبع أسس النظافة الشخصية.
- أيضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم ارتداء كاب الرأس أثناء فترة العمل داخل المطبخ .
- ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم التأكد من مدة صلاحية المنتجات المستخدمة أثناء الطهى .
- ايضا أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم استلام زى العمل من المغسله نظيف و مكوى .
- ايضا أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم استبعاد العامل المصاب (جروح ، حروق ، سعال ، رشح) .
- ايضا أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تستخدم الطرق الصحية لتذويب او صهر جميع انواع اللحوم و الدواجن و الاسماك .
- ايضا أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم

استعمال المعدات الخاصة في فتح المعلبات وذلك لمنع تلوث المواد الغذائية بالمعادن الناتجة عن الاحتكاك الناتج عن الفتح الخاطئ للمعلبات كاستعمال السكين.

• ايضا أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم تزويد العاملين بمعدات الحماية الشخصية الملائمة للعمل : كمادات و القفازات و كاب الرأس و أحذية مانعة للانزلاق .

• ايضا أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل عدم وجود وحدات تغيير الملابس .

• ايضا أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل

• ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل ان دورات المياه الخاصة بالعاملين بعيدة عن منطقة التجهيز و لكن سبق و ذكرنا بعدم وجود وحدات خاصة لتغيير الملابس .

• ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم فصل دورات المياه عن مغاسل الايدي للأفراد العاملين بالمطبخ .

• ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم استخدام المناشف الورقية بدلا من القماش لتقليل نقل العدوى و فرص التلوث الغذائى

- النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (لا) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل ان لا تستخدم هذه التقنية .
- النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تتوافر فى المطابخ المركزية وحدات معزولة عن بعضها البعض (اللحوم ، الدواجن ، الأسماك ، السلطات و المقبلات الباردة ، المعجنات ، الحلويات)
- ايضا ان النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ وانحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح بالفعل أن أبواب المطبخ ذاتية الغلق (متحركة).
- ايضا ان النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل بالوعات الصرف الصحى الموجودة بالمطبخ تكون مغلقة بصفة دائمة.
- ايضا أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تستخدم اوعية محكمة الإغلاق للتخلص من الفضلات و المخلفات باستمرار .
- النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل اماكن غسل الادوات و المعدات و الاوانى تكون مفصولة عن باقى الاقسام.
- النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل اماكن غسل و تحضير الخضراوات و الفواكه تكون مفصولة عن باقى الأقسام.
- ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يوجد

أماكن مجهزة لتنظيف و تجفيف الأدوات و المعدات و الاواني و أيضا أحواض مناسبة من حيث حجم الاستيعاب وتكون من مادة غير قابلة للصدأ .

• وايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ ٪ بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يزود المطبخ بمناضد ذات اسطح ملساء ويكون سطحها قطعة واحدة ليسهل تنظيفها و تكون غير قابله للصدأ.

• وايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ٨ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ٨٠ ٪ بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ ، بينما عدد ٢ عامل ب (لا) بنسبة مئوية ٢٠ ٪ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتوفر العدد المناسب من الثلجات لحفظ المواد الغذائية سواء الأولية او المعدة للتقديم على درجات الحرارة المناسبة بالتبريد أو التجميد

• وايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ ٪ بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تتوافر مصادر الاضاءة الطبيعية و الصناعية .

• وايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ ٪ بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل توافر مراوح الشفط في أماكن التحضير والطبخ وصالات الطعام بالعدد والحجم المناسبين

• ايضا أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ ٪ بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تحفظ الأدوات والإطباق والأواني بعد غسلها وتجفيفها داخل خزائن خاصة محكمة الغلق

• ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ ٪ بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تقسم او تفصل لوحات التقطيع على حسب نوع المادة الغذائية .

- ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ وانحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم التأكد من ان اللحوم الطازجة الواردة مذبوحة بأحد السلخانات الحكومية و ان يكون موضح عليها البيانات و الختم اللازم و ايضا من خلال التأكد من الاختام المطلوبة و التأكد من ذبحها فى السلخانات و ايضا يتم استلام جميع انواع اللحوم تحت أشرف الدكتور البيطرى الخاص بالفندق و التابع لجامعة المنصورة .
- والنسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ وانحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل غسل الخضار والفواكه جيدا لإزالة أي أثر للمبيدات .
- النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ وانحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تحضر كل المكونات قبل البدء فى طهى الوجبة المطلوبة .
- النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ وانحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يوضع لاصق مدون عليّة تاريخ تجميد او استلام المادة الغذائية .
- واخيرا أن النسبة الكلية من العاملين بعدد ١٠ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ وانحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم الاحتفاظ بجميع السلطات و المقبلات الباردة حال الانتهاء من الأعداد فورا و من خلال زيارتى الميدانية يوجد مكان خاص لتجهيز و تحضير السلطات و المقبلات و و ايضا توضح فتلاجات خاصة بها .

جدول رقم (٧) تحليل استمارة استبيان العاملين بالمطعم

م	الاستبيان	الوسط الحسابى	الوسيط	الانحراف المعيارى
١	النوع	١,٣٦	١,٠٠	٠,٥٠
٢	السلامة	١,٠٩	١,٠٠	٠,٣٠
٣	المؤهل العلمى	٢,٩٠	٢,٠٠	١,١٣

تقييم سلامة الوجبات المقدمة في المؤتمرات والحفلات بفندق جامعة المنصورة

٠,٥٢	٢	٢,٠٠	١,٥٤	التدرج الوظيفي	٤
٠,٦٤	٢	٢,٠٠	٢,٢٧	الخبرة	٥
٠,٩٤	١	٢,٠٠	١,٩٠	توافر الأدوات و المعدات اللازمة لتقديم الأصناف الموجودة بقائمة الطعام	٦
٠,٦٠	١	١,٠٠	١,١٨	إمداد العاملين بدورات تدريبية خاصة بالشئون الصحية	٧
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	تتبع أسس النظافة الشخصية	٨
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	تقدم الوجبات الخاصة بالمؤتمرات و الحفلات فى مواعيد ثابتة .	٩
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	استلام زى العمل من المغسله نظيف و مكوى	١٠
٠,٨٠	١	١,٠٠	١,٣٦	استبعاد العامل المصاب .	١١
٠,٩٢	١	١,٠٠	١,٦٣	الزى الخاص بالعاملين يقوم بدوره الاساسى	١٢
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	الحداء الخاص بمنطقة العمل من نوع يمنع الانزلاق	١٣
٠,٦٤	٢	٢,٠٠	٢,٢٧	تزويد العاملين بمعدات او قواعد الحماية الشخصية الملائمة للعمل	١٤
٠,٣٠٠	٢	٢,٠٠	١,٩٠	يوجد وحدات لتغير الملابس خاصة بالعاملين بالمطعم	١٥
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	يوجد دورات مياه خاصة بالعاملين بالمطعم	١٦
٠,٥٢	١	١,٠٠	١,٤٥	وحدات تغير الملابس و دورات المياه الخاصة بالعاملين بالمطعم بعيدة عن صالة الطعام و اماكن تحضير أعداد الطعام	١٧
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	فصل دورات المياه عن مغاسل الايدي للأفراد العاملين بالمطعم	١٨
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	تزود دورات المياه بصابون سائل و مناشف ورقية	١٩
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	استخدام المناشف الورقية بدلا من	٢٠

				القماش أثناء التواجد في صالة الطعام	
٠,٠٠	٢	٢,٠٠	٢,٠٠	يتم استخدام مغاسل للأيدي من النوع الذي يعمل ذاتيا باليد او بالقدم	٢١
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	الأخطار الفورية عن أى اعطال بالمعدات و الأجهزة و الادوات الخاصة بصالة الطعام	٢٢
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	ان تكون الأبواب المتصلة بين المطبخ والمطعم ذاتية الغلق (متحركة)	٢٣
٠,٧٨	٣	٢,٠٠	٢,٢٧	تستخدم اوعية محكمة الغلق للتخلص من القمامة و المخلفات باستمرار و تكون بعيدة عن صالة الطعام	٢٤
٠,٠٠	٢	٢,٠٠	٢,٠٠	إمداد غرف تغيير الملابس بعدد كافي من الخزائن المغلقة لحفظ الملابس	٢٥
٠,٠٠	٢	٢,٠٠	٢,٠٠	الدراية بالتعامل مع أجهزة الإطفاء و الإنقاذ	٢٦
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	يفصل بين دورات المياه الخاصة بالعمالين بالمطعم و العملاء	٢٧
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	التأكد من نظافة موائد الطعام قبل حضور العملاء	٢٨
٠,٠٠	١	١,٠٠	١,٠٠	تنظيف الموائد فور انتهاء العملاء من تناولهم الوجبات المقدمة	٢٩

المصدر : من إعداد الباحث من واقع مخرجات برنامج SPSS مما سبق يتضح لنا اراء و وجهات نظر العاملين بالمطعم (فتم تصميم استمارة للعاملين بقسم المطعم حيث بلغ عدد الاستمارات الموزعة على العاملين بالمطعم (١١) استمارة و ذلك بهدف التعرف على مدى تطبيق أسس و قواعد سلامة الوجبات المقدمة في المؤتمرات و الحفلات بفندق جامعة المنصورة (عينة الدراسة) و بفحصها تم استخدام الحصر الشامل لقلة عدد الموظفين بالمطعم .

جدول رقم (٨) التكرار للعاملين بالمطعم

م	الاستبيان	نعم	لا	أحيانا	المجموع
٦	تتوافر جميع الأدوات و المعدات اللازمة لتقديم الأصناف الموجودة بقائمة الطعام	٥	٢	٤	١١

٧	١٠	٠	١	١١	تزويد العاملين بدورات تدريبيه خاصة بالشئون الصحية
٨	١١	٠	٠	١١	تتبع أسس النظافة الشخصية
٩	١١	٠	٠	١١	تقدم الوجبات الخاصة بالمؤتمرات و الحفلات فى مواعيد ثابتة .
١٠	٩	٠	٢	١١	استلام زى العمل من المغسله نظيف و مكوى
١١	٧	١	٣	١١	استبعاد العامل المصاب (جروح ، حروق ، أمراض معدية)
١٢	١١	٠	٠	١١	الزى الخاص بالعاملين يقوم بدوره الاساسى (كواقى لمرتيديه)
١٣	١	٦	٤	١١	الحذاء الخاص بمنطقة العمل من نوع يمنع الانزلاق
١٤	١	١٠	٠	١١	تزويد العاملين بمعدات او قواعد الحماية الشخصية الملائمة للعمل
١٥	١١	٠	٠	١١	يوجد وحدات لتغير ملابس الأفراد خاص بالعاملين بالمطعم
١٦	٦	٥	١١	١١	يوجد حمامات خاصة بالأفراد العاملين بالمطعم
١٧	١١	٠	٠	١١	وحدات تغير الملابس و الحمامات الخاصة بالأفراد العاملين بالمطعم بعيدة عن صالة الطعام و اماكن تحضير و أعداد الطعام
١٨	١١	٠	٠	١١	فصل دورات المياه عن مغاسل الايدي للأفراد العاملين بالمطعم
١٩	١١	٠	٠	١١	تزود دورات المياه بصابون سائل و مناشف ورقية
٢٠	٠	١١	٠	١١	يتم استخدام المناشف الورقية بدلا من القماش أثناء التواجد فى صالة الطعام
٢١	١١	٠	٠	١١	يتم استخدام مغاسل للأيدي من النوع الذى يعمل ذاتيا باليد او بالقدم
٢٢	١١	٠	٠	١١	الأخطار الفورية عن أى اعطال بالمعدات و الأجهزة و الادوات الخاصة بصالة الطعام
٢٣	١١	٠	٠	١١	ان تكون الأبواب المتصلة بين المطبخ و المطعم ذاتية الغلق (متحركة)
٢٤	٢	٤	٥	١١	تستخدم اوعية محكمة الغلق للتخلص من الفضلات

				و المخلفات باستمرار و تكون بعيدة عن صالة الطعام	
١١	٠	١١	٠	تزود غرف تغيير الملابس بعدد كافي من الخزائن المغلقة لحفظ الملابس	٢٥
١١	٠	١١	٠	الدراية بالتعامل مع أجهزة الإطفاء و الإنقاذ	٢٦
١١	٠	٠	١١	يفصل بين دورات المياه الخاصة بالعمالين بالمطعم و العمال	٢٧
١١	٠	٠	١١	التأكد من نظافة موائد الطعام قبل حضور العمال	٢٨
١١	٠	٠	١١	تنظيف الموائد فور انتهاء العمال من تناولهم الوجبات المقدمة	٢٩

- يتضح من نتائج الجدول رقم (٩ و ٨) أن:
- النسبة الأكبر من العاملین بعدد ٥ عاملین من (نعم) و نسبتهم المئوية ٤٥.٥ % بمتوسط حسابی ١.٩٠ و انحراف معیاری ٠.٩٤ ، بينما عدد ٢ عامل (لا) بنسبة مئوية ١٨.٢ % و عد ٤ عامل خبرة (أحيانا) بنسبة مئوية ٣٦.٤ % مما يوضح لنا أن بالفعل تتوافر جميع الأدوات و المعدات اللازمة لتقديم الأصناف الموجودة بقائمة الطعام.
- النسبة الأكبر من العاملین بعدد ١٠ عاملین من (نعم) و نسبتهم المئوية ٩٠.٩ % بمتوسط حسابی ١.١٨ وانحراف معیاری ٠.٦٠ ، بينما عدد ١ عامل (أحيانا) بنسبة مئوية ٩.١ % مما يوضح لنا أن بالفعل يتم تزويد العاملین بدورات تدريبیه خاصة بالشئون الصحية .
- النسبة الكلية من العاملین بعدد ١١ عاملین ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابی ١.٠٠ و انحراف معیاری ٠.٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تتبع أسس النظافة الشخصية.
- النسبة الكلية من العاملین بعدد ١١ عاملین ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابی ١.٠٠ و انحراف معیاری ٠.٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تقدم الوجبات الخاصة بالمؤتمرات و الحفلات فی مواعيد ثابتة.

- النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ %
بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم استلام زى
العمل من المغسلة نظيف و مكوى .
- ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ٩ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ٨١.٨ %
بمتوسط حسابى ١.٣٦ و انحراف معيارى ٠.٨٠ ، بينما عدد ٢ عامل ب (أحيانا) بنسبة
مئوية ١٨.٢ % مما يوضح لنا أن بالفعل يتم استبعاد العامل المصاب (جروح ، حروق ،
أمراض معدية) .
- النسبة الكلية من العاملين بعدد ٧ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ٦٣.٦ %
بمتوسط حسابى ١.٦٣ و انحراف معيارى ٠.٩٢ ، بينما و عدد ١ عاملين (لا) بنسبة
مئوية ٩.١ % عدد ٣ عامل ب (أحيانا) بنسبة مئوية ٢٧.٣ % ، مما يوضح لنا أن بالفعل
الزى الخاص بالعاملين يقوم بدوره الاساسى (كواقى لمرتديه) .
- النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ %
بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم ارتداء
الحذاء الخاص بمنطقة العمل من نوع يمنع الانزلاق.
- ايضا النسبة الأكبر من العملاء بعدد ٦ عاملين باختيار (لا) و نسبتهم المئوية نحو
٥٤.٥ % بمتوسط حسابى ٢.٢٧ و انحراف معيارى ٠.٦٤ .بينما عدد ١ عامل كان
اختيارهم (نعم) بنسبة مئوية ٩.١ % و أخيرا عدد ٤ حاضر (أحيانا) بنسبة مئوية
٣٦.٤ % . و من هنا يتضح ان بالفعل لا يتم تزويد العاملين بمعدات او قواعد الحماية
الشخصية الملائمة للعمل.
- ايضا النسبة الأكبر من العملاء بعدد ١٠ عاملين باختيار (لا) و نسبتهم المئوية
نحو ٩٠.٩ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠ .بينما عدد ١ عامل كان
اختيارهم (نعم) بنسبة مئوية ٩.١ % . و من هنا يتضح ان بالفعل لا يوجد وحدات
لتغيير ملابس الأفراد خاص بالعاملين بالمطعم .

- ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ %
بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يوجد دورات
مياه خاصة للعاملين بالمطعم
- ايضا النسبة الأكبر من العملاء بعدد ٦ عاملين باختيار (نعم) و نسبتهم المئوية
نحو ٥٤.٥ % بمتوسط حسابى ١.٤٥ و انحراف معيارى ٠.٥٢ . بينما عدد ٥ عامل كان
اختيارهم (لا) بنسبة مئوية ٤٥.٥ % و من هنا يتضح ان بالفعل دورات المياه الخاصة
بالعاملين بالمطعم بعيدة عن صالة الطعام و اماكن تحضير وأعداد الطعام و لكن
بالنسبة لغرف ملابس العاملين فسبق و ذكر بعدم وجود غرف خاصة لتغيير الملابس .
- ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ %
بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم فصل
دورات المياه عن مغاسل الايدي للأفراد العاملين بالمطعم
- ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ %
بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل تزود دورات
المياه بصابون سائل و مناشف ورقية .
- ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ %
بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم استخدام
المناشف الورقية بدلا من القماش أثناء التواجد فى صالة الطعام .
- ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(لا) و نسبتهم المئوية ١٠٠ %
بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل لا يتم
استخدام مغاسل للأيدي من النوع الذى يعمل ذاتيا باليد او بالقدم .
- ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ %
بمتوسط حسابى ١.٠٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل الأخطار
الفورى عن أى اعطال بالمعدات و الأجهزة و الادوات الخاصة بصالة الطعام .

- ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل ان تكون الأبواب المتصلة بين المطبخ والمطعم ذاتية الغلق (متحركة) .
- ايضا النسبة الأكبر من العاملين بعدد ٥ عاملين باختيار (أحيانا) و نسبتهم المئوية نحو ٤٥.٥ % بمتوسط حسابى ٢.٢٧ و انحراف معيارى ٠.٠٧٨ . بينما عدد ٢ عامل كان اختياريهم (نعم) بنسبة مئوية ١٨.٢ % و عدد ٤ عامل كان اختياريهم (لا) بنسبة مئوية ٣٦.٤ % من هنا يتضح ان بالفعل تستخدم اوعية محكمة الغلق للتخلص من القمامة و المخلفات باستمرار و تكون بعيدة عن صالة الطعام
- ايضا النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(لا) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ٢.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل لا تزود غرف تغيير الملابس بعدد كافي من الخزائن المغلقة لحفظ الملابس لعدم وجود غرفة ملابس للعاملين بالمطعم.
- النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(لا) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ٢.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن العاملين غير مدربين بالتعامل مع أجهزة الإطفاء و الإنقاذ
- النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم الفصل بين دورات المياه الخاصة بالعاملين بالمطعم والعملاء .
- النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم التأكد من نظافة موائد الطعام قبل حضور العملاء .
- النسبة الكلية من العاملين بعدد ١١ عاملين ب(نعم) و نسبتهم المئوية ١٠٠ % بمتوسط حسابى ١.٠٠ و انحراف معيارى ٠.٠٠٠ ، مما يوضح لنا أن بالفعل يتم تنظيف الموائد فور انتهاء العملاء من تناولهم الوجبات المقدمة .

النتائج :

وهذه حصيلة النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة : (لها بصعوبة شديدة):

أ- العملاء

١. السبب الأكبر فى التواجد تكون لصالح المؤتمرات
٢. قوائم الطعام الخاصة بالفندق تحتوى على كافة احتياجات العميل
٣. كمية الوجبات المقدمة للحاضرين بالمؤتمرات و الحفلات كافيه لحد كبير.
٤. الوجبات المقدمة (لكم تحذف) للعملاء تطهى جيدا و بالشكل المناسب للوجبة و بإتباع (جراحات تحذف) درجات الحرارة المناسبة .
٥. بالفعل يقدم للعملاء وجبات كافيه و مقدمه بشكل الى حد ما جذاب.
٦. عدم توافر صندوق لمتابعه مقترحات و شكاوى العملاء .
٧. كل الاصناف الموجودة بالقائمة موجودة الى حد ما بالمطعم .
٨. الوجبات المقدمة للعملاء بدرجة حرارة مناسبة الى حد ما (البارد يقدم بارد و الساخن يقدم ساخن)

٩. الخدمة سريعة و نظيفة.

١٠. لا يوجد قسم خاص بالقائمة للأشخاص النباتيين

١١. لحد كبير الوجبات المطلوبة تقدم فور طلبها

١٢. السلطات و المقبلات تقدم طازجة بنسبة كبيرة

١٣. يوجد تناسق بالوجبة من خلال الشكل و الطعم لحد كبير

ب - اقسام الفندق (مخازن ، مطبخ ، مطعم)

١) النتائج السلبية

١. عدم تدوين درجات حرارة غرف التبريد و التجميد و متابعتها
٢. عدم وجود مناشف ورقيه و صابون سائل بدورات المياه
٣. عدم الالتزام بارتداء كاب الرأس و القفاز اثناء الطهى
٤. عدم توافر الاجهزة و المعدات و الادوات اللازمة لإنتاج جميع الاصناف المطلوبة

٥. لا يوجد فريق عمل مخصص للرقابة على طرق ترتيب الخامات بثلاجات اللحوم و الدواجن و الخضراوات .
٦. عدم وجود مرونة فى التعامل بين رؤساء الاقسام و العاملين .
٧. عدم الاهتمام بنظافة و ترتيب منطقة حفظ الادوات الخاصة بالمائدة (فضائيات ، كاسات ، صوانى ، اطباق تقديم)
٨. عدم الاهتمام بإعمال الصيانة الدورية للمعدات و الاجهزة و الادوات .
٩. عدم وجود وسائل و مواد و اجهزة للقضاء على الحشرات .
١٠. عدم وجود صناديق قمامة بشكل دائم فيه منطقه اعدا تجهيز و تحضير الوجبة .
١١. عدد العماله قليل جدا .
١٢. عدم توافر الأصناف الموجود بالقائمة .
١٣. عدم الاهتمام بزى مقدم الخدمة فى الحفلات و المؤتمرات الموحد .
١٤. عدم اتباع الاسس الصحية اللازمة لتقليل فرص حدوث تلوث عرضى او تبادلى مثل (عدم تقسيم لوحات التقطيع حسب نوع المادة الغذائية) .
١٥. عدم حفظ الاغذية المجهزة بالثلاجات قبل تحضيرها (مثل عملية التتبيل) .
١٦. عدم التدريب على اجهزة اطفاء الحريق و الاسعافات الاولية .
١٧. عدم تنوع الخبرات لتقارب سنهم من بعض و تقارب فترات خبره .
١٨. عدم الالتزام بالنزى كامل سواء اثناء فى المخازن او المطبخ او المطعم
١٩. خبرة العاملين بالمطبخ ضعيفة لحد ما بسبب صغر سنهم و مستواهم من التعليم

الفندقى

٢٠. عدم توافر غرف لتغير الملابس بالنسبة للعاملين بالمطبخ

(٢) النتائج الإيجابية :

١. المخازن مقسمة و منفصلة عن بعضها
٢. توافر الاضاءة المناسبة سواء طبيعیه او صناعية الى حد كبير
٣. مكان الاستلام منفصل عن المخازن و المطبخ

٤. حصول العاملين على شهادات صحية سارية المفعول

٣-٥ التوصيات :

- ١ - وضع خطط هادفة لضمان جودة وسلامة الوجبات المقدمة .
- ٢ - مراجعة الأنظمة واللوائح الرقابية المطبقة في مجال الغذاء و تحديثها .
- ٣ - اقتراح التعديلات اللازمة عليها لتواكب متطلبات الجودة والسلامة الصحية ، و رفعها أو إحالتها للجهات المختصة لدراستها وإصدارها وفقاً للطرق النظامية المعمول بها.
- ٤ - اتخاذ الوسائل اللازمة لتحقيق الرقابة الغذائية والتحقق من دقة المعلومات التي تتضمنها محتويات المواد الغذائية المتداولة وصحتها.
- ٥ - وضع وتحديد المواصفات والاشتراطات الصحية الواجب توفرها في مراحل تداول الوجبة الغذائية والعاملين بها .
- ٦ - وضع القواعد والإجراءات والاشتراطات الخاصة بأعمال الرقابة والتفتيش.
- ٧ - وضع الضوابط التي تنظم عمليات فحص الأغذية و المواد الخام بالتعاون مع الجهات المعنية.
- ٨ - إعداد وتطوير البرامج التدريبية الكفيلة برفع كفاءة العاملين في مجال الغذاء.
- ٩ - عمل كشف الصحى على العاملين بجميع الاقسام و بشكل دورى و ليس يقتصر ذلك على العاملين بالمطبخ فقط .
- ١٠ - تشغيل المرافق الموجودة بالفندق مثل النافورات المتوفرة و ساحات انتظار السيارات و النادى الصحى و خدمة الانترنت اللاسلكى .
- ١١ - توفير كافة الادوات و المعدات و الاجهزة الخاصة بقسم المطبخ و المساعدة تقلل فرص التلوث التبادلى و العرضى .
- ١٢ - يجب توفير صندوق استبيان / اقتراحات / شكاوى خاص للعمالء الحاضرين المؤتمرات و الافراح.

- ١٣ - يجب توزيع استبيان كل فترة على العاملين بمجال تداول الاغذية لاختبارهم و ايضا لمعرفة ما ينقصهم و هذا يوفر الوقت و المجهود فى عمل اجتماعات لمناقشة شكاويهم .
- ١٤ - يجب توافر قائمة للأشخاص النباتيين .
- ١٥ - يجب توفير وحدات خاصة لتغير ملابس العاملين بالمطعم و المطبخ .
- ١٦ - توفير ميزانيه لإمكانية توفير مناشف ورقيه و صابون سائل للمطبخ و المطعم و دورات المياه لأنها تمنع جزء كبير من تلوث التبادلى .
- ١٧ - يفضل تزويد مغاسل الايدى من النوع الذى يعمل ذاتيا او بالقدم لإقلال فرص التلوث و نقل العدوى .
- ١٨ - يجب توفير اوعيه محكمة الغلق للتخلص من الفضلات و المخلفات باستمرار .
- ١٩ - تدريب العاملين بالمطعم على اجهزة اطفاء الحريق .
- ٢٠ - توفير جميع المواد الخام اللازمة لإنتاج الوجبات الموجودة بقائمة الطعام .
- ٢١ - يجب تناسب كمية المواد المخزنه مع حجم المخزن لعدم استخدام الممرات فالتخزين .
- ٢٢ - يجب توفير وسائل و مواد و اجهزة لمكافحة الحشرات و القوارض .
- ٢٣ - يجب توفير ملابس مناسبة قبل الدخول لمخازن التبريد و التجميد ليكون واقى لاختلاف درجة حرارة الجسم .
- ٢٤ - يجب اتاحة الفرصه لخريجين الدراسات الفندقية بالتدريب داخل الفندق فعليا لتبادل الخبرات لأن اغلب العاملين بالمطبخ على سبيل المثال دبلومات.

^١ باحثة بدرجة الماجستير كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٢ الأستاذ المساعد بقسم الألبان كلية الزراعة - جامعة المنصورة

^٣ الأستاذ بقسم الصناعات الغذائية كلية الزراعة - جامعة المنصورة

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

١. عبد المالك ، أشرف محمد (٢٠٠٨) ، النظام الحديث لسلامة الغذاء (الهاسب) ، مجلة أسيوط للدراسات البيئية العدد الثانى والثلاثون ، معهد بحوث صحة الحيوان ، أسيوط .
٢. نوار ، إيزيس عازر و سهير محمد نور (١٩٩٠) ، الغذاء و التغذية - جامعة الإسكندرية ، كلية زراعة ، الإسكندرية .
٣. صريرة ، رياض محمود (٢٠٠٥) ، دليل السلامة الغذائية ، دائرة التغذية و الخدمات العامة ، القاهرة .
٤. الشهاوى ، شادى محمد (٢٠١٢) ، تقييم الوجبات الغذائية ببعض المدن الجامعية المصرية - قسم الصناعات الغذائية ، كلية زراعة ، جامعة المنصورة .
٥. مصيقر ، عبد الرحمن عبيد عوض ٢٠١٠ ، الغذاء و التغذية ، مركز الدراسات و البحوث ، البحرين .
٦. السيد ، عبد الباسط محمد (٢٠٠٣) ، التغذية النبوية ، دار الفا للطباعة و النشر
٧. على أحمد عبد النبى ، ليلى محمد صابر ٢٠٠٦ ، تغذية الجماعات فى المنشآت الفندقية ، دار الوفاء للطباعة ، الاسكندرية .
٨. شلتوت ، فهيم عزيز محمد (٢٠١٠) ، صلاحية و جودة اللحوم و الاغذية ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، دار الكتب ، القاهرة .
٩. بركات ، منا عمر و منى شرف عبد الجليل ٢٠٠٦ ، إدارة و تخطيط الوجبات ، دار بستان المعرفة ، الاسكندرية .
١٠. شريف ، نيفين (٢٠١٢) ، (أ) فن إدارة الفنادق ، المعهد العالى للسياحة و الفنادق إيجوث ، دار النشر مكتبة بستان المعرفة ، الإسكندرية .

- ١١ . شريف ، نيفين (٢٠١٢) ، (ب) أسس إدارة الحفلات و المؤتمرات ، المعهد العالى للسياحة و الفنادق إيجوث ، دار النشر مكتبة بستان المعرفة ، الإسكندرية .
- ١٢ . الزهرى ، محمد عبد الفتاح (2014) ، إدارة الحفلات و المؤتمرات ، كلية السياحة و الفنادق ، جامعة المنصورة .

ثانياً: المراجع الاجنبية

1. David Brittion , Paul Heimowitz , Susan Pasko , Matthew Patterson and Jonathan Thompson (2011) – Hazard Analysis & Critical Control Point Planning to Prevent the Spread of Invasive Spices – National Sea Grant College – USA P 38.
2. Lendal , H (2006) Planning and Control for food and beverage. John Wiely Inc, New York.
3. Kell , M. (2000) Business management principles and practices. Wellesley, U.S.A.
4. John, H. (2010) Commercial service guide , U.S.A.
5. Food& Drug Administration , Department of Health & Human Service , Centre for Food Safety and Nutrition (2006) – Managing Food Safety : A Regulator’s Manual For Applying HACCP Principles to Risk – based Retail and food service Inspection and Evaluating Voluntary Food Safety Management Systems – USA . P4.
6. Purdue University (2007) – Safe food guidelines for small meat poultry processors , Overview of HACCP –Austria . p 26.
7. Pomeranz , Y. And Meloan , C. 1994. Food analysis, theory and practice. Chapman and Hall, New York, London .
8. Fennema , O.R (1976). Principles of Food Science “ Part-1 Food Chemistry. Marcel Dekker, Inc, New York.
9. AOAC. Association of Official Analytical Chemists (2000). Official Methods of Analysis. 17th edition. The Association, Washington DC. USA.
10. www.mansuhotel.com