

تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام

(ISO :22000) : دراسة حالة مطعم عمرانكو

Diagnosis of the Implementation of the Food Safety Management System
in Accordance with ISO 22000: A Case Study of Omranko Restaurant

د. محمد صلاح السيد شلبي¹

علي رفعت أحمد السيد²

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم مدى تطبيق وتوثيق إدارة سلامة الغذاء وفقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 22000 في مطعم عمرانكو. حيث تركز المواصفة على تخطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات والإجراءات المحددة لنظام إدارة سلامة الغذاء. اعتمدت الدراسة على قائمة الفحص المستندة إلى المواصفة القياسية ISO 22000 لجمع المعلومات وقياس مدى التطبيق والتوثيق ، واستخدم الباحثان برنامج (SPSS) لتحليل البيانات لقياس الوسط الحسابي المرجح ، حيث استخدم الباحثان المقياس السباعي لليكرت لقياس التطابق ما بين الواقع وإدارة سلامة الغذاء وفقاً للمواصفة القياسية الدولية.

وتوصلت الدراسة لنتائج أهمها:

• أن مستوى التطبيق والتوثيق للمواصفة القياسية بلغ (94%)، مما يشير إلى وجود فجوة نسبتها (6%) وتمثل نسبة التطابق مستوى عال من الامتثال للمواصفة الدولية،

1- دكتوراه إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة المنصورة

2- باحث دكتوراه كلية التجارة، جامعة المنصورة

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

وهذا المستوى يعكس أن العمليات موثقة وهناك ضوابط واضحة لتنفيذ المواصفة الدولية.

وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات لمديرو المطعم منها:

- تحسين آليات التوثيق لمتطلبات الدعم.
 - تعزيز مراقبة العمليات التشغيلية وتحليل البيانات.
 - تحسين آليات تقييم الأداء.
 - تعزيز التدريب المستمر للعاملين حول نظام إدارة سلامة الغذاء
- كما وضع الباحثان آليات لتنفيذ التوصيات وتحديد القسم المسئول عنها، كما وضعت مجموعة من التوصيات الموجهة للباحثين حول الدراسات المستقبلية

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

Abstract:

This study aimed to analyze and assess the extent of implementation and documentation of food safety management in accordance with the international standard ISO 22000 at Omranko Restaurant. The standard focuses on planning, implementing, and monitoring the processes and procedures of the food safety management system.

The study relied on a checklist based on ISO 22000 to collect information and measure the level of implementation and documentation. The researchers used the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) to analyze the data, calculating the weighted arithmetic mean. The seven-point Likert scale was used to assess the alignment between the actual practices and the food safety management system as per the international standard.

The study's key findings include:

- The level of implementation and documentation of the standard reached **94%**, indicating a **6% gap**.

The study provided several recommendations for restaurant managers, including:

- Improving documentation mechanisms for support requirements.
- Enhancing operational process monitoring and data analysis.
- Improving performance evaluation mechanisms.
- Strengthening continuous staff training on the food safety management system.

Additionally, the researchers proposed mechanisms for implementing these recommendations and identified the responsible departments. The study also presented recommendations for future research in this field.

Keywords: the Food Safety Management System, ISO 22000, and Omranko Restaurant

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

تمهيد:

مع تزايد الطلب على المنتجات الغذائية الآمنة، تسعى الشركات إلى تطبيق معايير دولية لضمان جودة منتجاتها وتعزيز تنافسيتها في الأسواق العالمية ويعد ISO 22000:2018 من أهم أنظمة إدارة سلامة الغذاء، حيث يوفر إطارًا شاملاً لإدارة المخاطر وتحسين أداء الشركات. تشير الدراسات إلى أن تطبيق هذا النظام يؤدي إلى تحسين سلوك الموظفين وزيادة كفاءة العمليات، مما ينعكس إيجابيًا على أداء الشركة (Purwanto, 2022)

أصبح المستهلكون في الآونة الأخيرة، أكثر اهتمامًا بسلامة الغذاء لتجنب العدوى والتلوث الميكروبي والتسمم الغذائي حيث تُعد سلامة الغذاء معيارًا أساسيًا عند اختيار المنتجات الغذائية، بغض النظر عن قيمتها الغذائية. كما يعد تحليل أخطار سلامة الغذاء ضروريًا ليس فقط لإنتاج سلع عالية الجودة، ولكن أيضًا للحفاظ على الصحة العامة والامتثال للمعايير الوطنية والدولية (Zalat et al., 2024)

بناء على ما سبق يحاول الباحثان في هذه الدراسة تقييم واقع تطبيق وتوثيق إدارة سلامة الغذاء وفقًا للمواصفة القياسية ISO 22000 في مطعم عمرانكو، مع تحديد الفجوة بين الوضع الحالي لنظام إدارة سلامة الغذاء بالمطعم والمعايير القياسية المتعلقة بتطبيق وتوثيق هذه المتطلبات.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

أولاً: تعريف المصطلحات المستخدمة في الدراسة

عرف (Alkhafaji & Herrera, 2021) نظام إدارة سلامة الغذاء (ISO 22000) بأنها مجموعة من العمليات والإجراءات التي تهدف إلى ضمان سلامة الأغذية من خلال تحديد المخاطر وإدارتها أثناء جميع مراحل الإنتاج والتوزيع. وعرفها أيضاً بأنها معيار دولي يحدد متطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء لضمان تقديم منتجات غذائية آمنة للمستهلكين.

ثانياً: الدراسة الاستكشافية

يهدف هذا الجزء إلى تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها وفروضها بدقة وبناء عليه تم إجراء دراسة استطلاعية شبه مهيكلة مع عينة ميسرة من العاملين بمطعم عمرانكو ثم استعراض أهم الدراسات التي تناولت متغير الدراسة من أجل تنمية فروض الدراسة وتحديد فجوة الدراسة وذلك كما يلي:

1- الدراسة الاستطلاعية

استخدم الباحثان الطريقة شبه المهيكلة، حيث طرحا ثلاثة أسئلة رئيسية على عينة مكونة من 12 موظفًا من مختلف الأقسام التشغيلية في المطعم، بهدف التحقق من مدى استيعابهم للمفاهيم الأساسية المتعلقة بسلامة الغذاء ومدى إدراكهم لأهمية التوثيق والتطبيق. الأسئلة المطروحة:

1. هل لديك معرفة كافية حول متطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000 ؟

(نعم) أم (لا)

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

2. هل ترى أن إجراءات المطعم الحالية تسير في الاتجاه الصحيح نحو الامتثال للمواصفة؟ (نعم) أم (لا)

3. هل تشعر أن هناك فرصًا لتحسين عمليات التوثيق والتطبيق في المطعم؟ (نعم) أم (لا)

نتائج الدراسة الاستطلاعية:

• 65% من العينة أفادوا بأن لديهم معرفة كافية حول متطلبات ISO 22000 ، في حين رأى 35% أنهم بحاجة إلى المزيد من التدريب والتوعية حول بعض الجوانب التفصيلية.

• 70% من المستجيبين أكدوا أن إجراءات المطعم الحالية تسير في الاتجاه الصحيح نحو الامتثال، بينما رأى 30% أن هناك بعض التحسينات المطلوبة للوصول إلى مستوى التطبيق الأمثل.

• 80% من المشاركين أبدوا رغبة واضحة في تعزيز عمليات التوثيق والتطبيق، مما يعكس وعياً جماعياً بأهمية التطوير المستمر.

تحليل النتائج: تشير هذه النتائج إلى وجود أساس قوي لتطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000 داخل المطعم، حيث يمتلك معظم الموظفين معرفة جيدة بالمبادئ الأساسية، إلا أن هناك حاجة لتعزيز بعض الجوانب التدريبية لضمان التطبيق الأمثل. كما تعكس النتائج استعداد العاملين ورغبتهم في تحسين العمليات الحالية، مما يُعد مؤشراً إيجابياً يُمكن البناء عليه أثناء تنفيذ الدراسة الأساسية.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

الاستنتاج: تُظهر الدراسة الاستطلاعية أن المطعم يسير في الاتجاه الصحيح نحو الامتثال لمتطلبات ISO 22000 ، مع وجود بعض الفرص للتحسين من خلال زيادة الوعي والتدريب، وتعزيز عمليات التوثيق. وبالتالي، فإن تنفيذ الدراسة الأساسية سيتم بعد الاستفادة من هذه النتائج في تحسين بعض الجوانب التشغيلية والتوثيقية، مما سيسهم في الحصول على تقييم أكثر دقة وشمولية.

2- الدراسات السابقة

هدفت دراسة (Zalat et al., 2024) إلى تقييم تأثير تنفيذ نظام إدارة سلامة الغذاء (FSMS) وفقاً لمعيار ISO 22000 في مصنع الرنجة المدخنة الباردة بمحافظة الغربية، لضمان جودة المنتج النهائي ومنع المخاطر البيولوجية، الكيميائية والفيزيائية. تم تطبيق برامج المتطلبات الأساسية (PRPs) وتحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP) في جميع مراحل الإنتاج بدءاً من استلام المواد الخام وحتى توزيع المنتجات النهائية. أظهرت النتائج تحسناً كبيراً في معايير النظافة وتقليل التلوث الميكروبي بعد تطبيق إجراءات التنظيف والتطهير، مما أدى إلى إنتاج منتج آمن وعالي الجودة للمستهلك النهائي.

بينما هدفت دراسة (Abdelmotaleb & Mohamed, 2023) إلى قياس فاعلية تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء (ISO 22000) في شركات تموين الطيران المصرية، مع تحديد الفجوات في عملية التنفيذ باستخدام قائمة مراجعة معتمدة. أظهرت النتائج أن نسبة الامتثال لمعايير ISO 22000 بلغت 77%، مما يشير إلى وجود فجوة بنسبة

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

23% في التطبيق. تم تحديد نقاط ضعف في آلية التنفيذ رغم وجود إطار عمل مسبق. خلصت الدراسة إلى ضرورة تحسين آليات التطبيق لضمان فعالية النظام. قدم البحث توصيات لشركات تموين الطيران لتعزيز الامتثال وتقليل الفجوات.

وهدفت دراسة (Alkhafaji & Herrera, 2021) إلى تنفيذ نظام إدارة سلامة الغذاء (ISO 22000) في الشركات الغذائية العراقية، حيث تم اختيار 70 شركة متوسطة وكبيرة الحجم لتقييم الدوافع والتحديات والفوائد المرتبطة بالتطبيق. أظهرت النتائج أن العوامل الرئيسية لتطبيق النظام تشمل تحسين سلامة الغذاء والجودة، بينما كانت العوائق الرئيسية هي التكاليف العالية ونقص الخبرة الإدارية. توصي الدراسة بزيادة الوعي والتدريب لتعزيز الامتثال وتحسين القدرة التنافسية للشركات الغذائية.

بينما هدفت دراسة (Chen et al., 2021) إلى تطوير نظام إدارة سلامة الغذاء لشركة متخصصة في إنتاج منتجات التكنولوجيا الحيوية لفطر شاجا، مع التركيز على تطبيق متطلبات ISO 22000:2018 ومنهجية HACCP. أظهرت النتائج انخفاضاً معنوياً في مستوى القولونيات بعد الشهر التاسع من التنفيذ، بالإضافة إلى تحسين جودة المواد الخام والمنتج النهائي من خلال الفحص السريع للسموم الفطرية والمعادن الثقيلة ومخلفات المبيدات. خلصت الدراسة إلى أن التطبيق المستمر للنظام يعزز استقرار الجودة ويقلل معدل العيوب، مما يدعم أهمية الفحص السريع للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

هدفت دراسة (Mohamed & Mahmoud, 2022) إلى تقييم إجراءات سلامة الغذاء في مطابخ شركات البترول، مع التركيز على سلامة مياه الشرب، نظافة

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

الأسطح الملامسة للغذاء، منع التلوث العرضي، والتحكم في الحالة الصحية للعاملين في إعداد الطعام. باستخدام قائمة مراجعة مبنية على متطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء (ISO 22000)، تم تقييم الممارسات المتبعة في منشآت التغذية بشركات البترول. أظهرت النتائج أن 48% فقط من متطلبات سلامة الغذاء مطبقة في مواقع إنتاج البترول، حيث سجلت إجراءات التخلص من المخلفات ومرافق الصرف الصحي وسلامة المياه أعلى معدلات الامتثال، بينما كانت أدنى المعدلات في إجراءات التخزين والتوثيق ووضع العلامات. خلصت الدراسة إلى ضرورة إنشاء نظام إدارة متكامل لسلامة الغذاء لضمان الامتثال الكامل للمعايير القياسية وتحسين الممارسات الحالية. هدفت دراسة (Ahsan & Ullah, 2025) إلى استكشاف التكوين الأمثل لعوامل النجاح الحرجة (Critical Success Factors - CSFs) التي تسهم في تعزيز الأداء المؤسسي، مع إجراء مقارنة تحليلية بين الشركات الحاصلة على شهادة ISO 9001:2015 وتلك غير الحاصلة عليها في بنغلاديش. تم تطبيق الدراسة على قطاعي الخدمات والتصنيع، حيث شملت عينة البحث 229 مستجيباً من 134 شركة، تمثل 64.5% منها شركات معتمدة وفقاً لمعيار ISO 9001:2015، بينما كانت النسبة المتبقية (35.5%) غير معتمدة. كشفت النتائج عن وجود علاقة سببية معقدة بين عوامل النجاح الحرجة وأداء الشركات. كما تم تحديد ستة تكوينات لعوامل النجاح الحرجة للشركات المعتمدة وخمسة تكوينات للشركات غير المعتمدة، والتي تسهم بشكل فعال في تحسين الأداء المؤسسي. وأظهرت النتائج أيضاً وجود اختلافات طفيفة في الظروف الضرورية لتحقيق الأداء الأمثل بين الشركات المعتمدة وغير المعتمدة. تؤكد

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

هذه النتائج التجريبية على أهمية التعددية التكوينية والتفاعلات التكاملية بين عناصر أنظمة إدارة الجودة في تعزيز الأداء المؤسسي. بالإضافة إلى ذلك، تم الكشف عن فروق جوهرية في تكوينات عوامل النجاح الحرجة بين الشركات الحاصلة على شهادة ISO 9001:2015 وتلك غير الحاصلة عليها.

هدفت دراسة (Jumатов et al., 2025) إلى تحليل العوامل المؤثرة على جودة وسلامة إنتاج لحوم الدواجن، مع التركيز على ديناميكيات الإنتاج، التحديات المرتبطة بالسلامة الغذائية، وتأثير العوامل التنظيمية والتكنولوجية والاقتصادية، بالإضافة إلى استعراض أهمية تطبيق المعايير الدولية مثل HACCP و ISO 9001 لتعزيز السلامة والتنافسية في هذه الصناعة. اعتمد البحث على تحليل شامل للبيانات الإحصائية المتعلقة بإنتاج لحوم الدواجن في روسيا منذ عام 2010، ومراجعة الأدبيات التنظيمية والتشريعية، ودراسة العوامل البيولوجية والفسولوجية والتكنولوجية المؤثرة على جودة المنتجات، مع تقديم مخطط هيكلي للعوامل المؤثرة وتحليل استراتيجيات التحسين. أظهرت النتائج نموًا مستمرًا في القطاع، حيث تجاوز الإنتاج 5.5 مليون طن في عام 2023، مع تفاوتات إقليمية كبيرة تركزت في مناطق بيلغورود وبريانسك وكورسك. كما كشفت التحاليل عن مخاطر التلوث الجرثومي (مثل السالمونيلا والستيريا)، مؤكدة الحاجة إلى تحسين الرقابة الصحية، وأشارت إلى أن الشركات المطبقة لمعايير HACCP و ISO 9001 تحقق جودة وسلامة أعلى مقارنة بغيرها، مما يؤكد أهمية هذه المعايير في تعزيز جودة الإنتاج والحد من المخاطر الصحية.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

هدفت دراسة (Daza et al., 2025) إلى تطوير منهجية متكاملة لدمج الأنظمة الثلاثة بشكل منهجي وفعال، مع التركيز على ثلاثة محاور رئيسية: العامل الاستراتيجي (إدارة العمليات والتخطيط)، العامل التشغيلي (تنفيذ العمليات وإدارة المخاطر)، والعامل البشري (الثقافة المؤسسية والتدريب). تم تقييم المنهجية من قبل خمسة خبراء مؤهلين، الذين أكدوا وضوحها، ملاءمتها، وقابليتها للتطبيق، حيث حصلت على درجة 0.98 في معايير الجودة والملاءمة. توفر هذه المنهجية دليلاً عملياً لشركات الأغذية لدمج الأنظمة المذكورة بشكل فعال، مما يعزز الكفاءة التشغيلية، ويقلل المخاطر، ويدعم الاستدامة، ويسهم في تحسين الأداء في الأسواق المحلية والعالمية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تطبيق هذه المنهجية في قطاعات أخرى، مما يعكس مرونتها وقدرتها على التكيف مع متطلبات الصناعات المختلفة.

جدول (1): أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف	الفجوة البحثية
الدراسات السابقة تهدف إلى تقييم تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق معيار ISO 22000	الدراسة الحالية تركز على قطاع المطاعم، بينما الدراسات السابقة تناولت مصانع الأغذية، شركات تموين الطيران، والشركات الغذائية وغيرها.	قلة الدراسات حول تطبيق ISO 22000 في قطاع المطاعم، مما يبرز أهمية الدراسة الحالية لتقليل هذه الفجوة.
أكثر الدراسات تستخدم أدوات قياس تستند إلى معايير الامتثال والمراجعة	الدراسة الحالية تعتمد على مقياس ليكرت السباعي لتقييم التطبيق والتوثيق، بينما استخدمت الدراسات السابقة قوائم مراجعة أو تقييمات تحليلية.	الحاجة إلى منهجية تقييم كمية أكثر تفصيلاً تعتمد على مستويات التوثيق، مما يجعل الدراسة الحالية أكثر شمولية.
جميع الدراسات تدرس تأثير تطبيق النظام على تحسين الجودة وسلامة الغذاء.	بعض الدراسات مثل (Chen et al., 2021) ركزت على التحليل الميكروبي وتحليل المخاطر الكيميائية، بينما الدراسة الحالية تقيم مستوى التطبيق	الحاجة إلى تحليل يجمع بين الجانب الإداري والتشغيلي والتقني لتطبيق النظام في قطاع المطاعم.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

	والتوثيق وفق ISO 22000	
دراسة الحالة تسهم في فهم أعمق للتحديات.	الدراسة الحالية تعتمد على منهجية دراسة الحالة بينما الدراسات السابقة اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي.	جميع الدراسات تحدد المنهجية المستخدمة.

المصدر: من إعداد الباحثين بعد الإطلاع على الدراسات السابقة

يوضح الجدول السابق أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة مع تحديد الفجوات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى تقليلها، واستنقاد الباحثان أيضاً من الدراسات السابقة في أوجه عديدة، أهمها:

1. إثراء جوانب الإطار النظري للدراسة.
2. اختيار المنهج الذي تسير عليه الدراسة، والإفادة من الخطوات العلمية التي طبقت في إطاره.
3. اختيار المعالجات الإحصائية المناسبة للدراسة، وتفسير وتحليل ما توصلت إليه الدراسة من نتائج.

ثالثاً: تساؤلات الدراسة

تُعَدُّ سلامة الغذاء من القضايا الحيوية في مصر، حيث تشير التقارير إلى تسجيل حوالي 700,000 حالة تسمم غذائي سنوياً، نصفها بين الأطفال. هذه الأرقام تضع مصر في المرتبة السادسة عالمياً من حيث انتشار حالات التسمم الغذائي. تُعزى هذه الحالات غالباً إلى التلوث البكتيري أو الفيروسي أو الطفيلي أو الكيميائي للأطعمة. مواجهة هذه التحديات، يُعتبر تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفقاً لمواصفة ISO

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

22000 خطوة أساسية لضمان سلامة المنتجات الغذائية وتقليل مخاطر

التلوث (المعهد القومي للجودة، 2021)

وفي ضوء ما سبق تبين للباحث أهمية موضوع إدارة سلامة الغذاء، ومدى الحاجة لدراسته، وهذا ما دفع الباحثان لدراسة حالة مطعم عمرانكو. حيث يمكن تلخيص مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤلين التاليين:

1. إلى أي مدى يتم تطبيق وتوثيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 22000 في مطعم عمرانكو؟

2. ما هو مستوى الفجوة بين الواقع الحالي لإدارة سلامة الغذاء في مطعم عمرانكو ومتطلبات تطبيق وتوثيق إدارة سلامة الغذاء كما تحددها المواصفة القياسية الدولية ISO 22000؟

رابعاً: أهداف الدراسة

يسعى الباحثان في ضوء مشكلة الدراسة إلى تحقيق الهدفين الرئيسيين التاليين:

1. تحليل مدى الالتزام بتطبيق وتوثيق إدارة سلامة الغذاء وفقاً للمواصفة القياسية

الدولية ISO 22000 في مطعم عمرانكو.

2. تقييم الفجوة بين الوضع الحالي للمطعم والمعايير القياسية المتعلقة بتطبيق

وتوثيق إدارة سلامة الغذاء، وفقاً لبنود المواصفة الدولية ISO 22000

خامساً: فروض الدراسة

الفرض الأول: لا يوجد مستوى تطبيقي لموس لإدارة سلامة الغذاء وفقاً للمواصفة ISO

22000 في مطعم عمرانكو.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

الفرض الثاني: توجد فجوة ذات دلالة إحصائية بين الوضع الحالي للمطعم والمعايير القياسية المتعلقة بتطبيق وتوثيق إدارة سلامة الغذاء وفقاً للمواصفة ISO 22000

سادساً: أهمية الدراسة

يمكن توضيح أهمية البحثين على المستويين العلمي والتطبيقي كما يلي:
الأهمية العلمية:

1. تقليل الفجوة البحثية في قطاع المطاعم : حيث تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية حول تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000 في قطاع المطاعم، حيث تركز معظم الدراسات السابقة على المصانع وشركات تموين الطيران.

2. أداة الدراسة : تعتمد الدراسة على مقياس ليكرت السباعي لتقييم مستوى التطبيق والتوثيق، مما يضيف بعداً كمياً أكثر تفصيلاً مقارنة بالدراسات السابقة التي اعتمدت على قوائم الاستبيان التقليدية.

3. تعزيز فهم العلاقة بين التوثيق والتطبيق : تبرز الدراسة أهمية التوثيق الفعلي كعامل أساسي لضمان الامتثال المستدام لمعايير السلامة الغذائية، مما يوفر مرجعاً للباحثين المستقبليين في هذا المجال.

الأهمية العملية:

1. تحسين الامتثال في قطاع المطاعم : تساعد نتائج الدراسة أصحاب المطاعم في تحديد نقاط القوة والضعف في تطبيق نظام ISO 22000 ، مما يساهم في تحسين سلامة الغذاء وتقليل المخاطر.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :
دراسة حالة مطعم عمرانكو)

2. توجيه إدارة المطعم لاتخاذ قرارات قائمة على البيانات :توفر الدراسة تحليلاً دقيقاً لمستوى التطبيق والتوثيق لكل متطلب من متطلبات النظام، مما يساعد الإدارات في وضع خطط تطوير مستندة إلى بيانات واقعية.
 3. تعزيز ثقة العملاء في المطاعم :يساهم تحسين تطبيق النظام في رفع جودة الخدمات الغذائية وزيادة ثقة العملاء، مما ينعكس إيجاباً على سمعة المطاعم ونمو أعمالها.
 4. تقديم نموذج إرشادي للمطاعم الأخرى :يمكن أن تكون نتائج هذه الدراسة دليلاً عملياً للمطاعم التي ترغب في تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000 ، من خلال إبراز التحديات والحلول الفعالة.
 5. المساهمة في تطوير التشريعات الرقابية :يمكن للجهات التنظيمية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تحسين السياسات واللوائح الخاصة بمراقبة سلامة الغذاء في المطاعم، مما يعزز الصحة العامة
- سابعاً: حدود الدراسة:

1. الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفترة من يناير إلى مارس 2025.
2. الحدود الموضوعية: تقتصر على قياس مستوى تطبيق وتوثيق إدارة سلامة الغذاء وفق متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 22000) بمطعم عمرانكو.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :
دراسة حالة مطعم عمرانكو)

ثامنا: منهجية الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي يسعى إليها؛ تستند هذه الدراسة إلى منهج دراسة الحالة حيث يعد هذا المنهج الأكثر ملائمة لدراسة واقع مطعم عمرانكو المبحوث وصولاً إلى تحقيق أهداف الدراسة.

تاسعاً: الإطار النظري

نستعرض في هذا الجزء مفهوم نظام إدارة سلامة الغذاء وأهميته والمنظور العالمي والمحلي للمواصفة، ويمكن تناولها كالتالي:

1- مفهوم نظام إدارة سلامة الغذاء (ISO 22000):

أشارت دراسة (Purwanto, 2022) في تعريفها إلى نظام إدارة سلامة الغذاء الي عدة تعريفات:

- (ISO 22000:2018) معيار دولي لنظام إدارة سلامة الغذاء، يحدد متطلبات إدارة المخاطر لضمان سلامة الغذاء في جميع مراحل سلسلة التوريد.
- (HACCP) تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة: (نظام وقائي يهدف إلى تحديد المخاطر الغذائية والتحكم بها لضمان سلامة المنتجات الغذائية).
- (BSC) بطاقة الأداء المتوازن: بأنها إطار استراتيجي يستخدم لقياس وتحليل أداء الشركات عبر أربعة أبعاد رئيسية: الأداء المالي، رضا العملاء، العمليات الداخلية، والتعلم والنمو.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

- المتطلبات الأساسية لسلامة الغذاء: تشمل الممارسات والإجراءات الضرورية لضمان بيئة إنتاج غذائي آمنة، مثل النظافة، ومراقبة درجات الحرارة، والتخزين السليم.
- ثقافة سلامة الغذاء: مجموعة من القيم والممارسات التي تعزز وعي الموظفين بأهمية الامتثال لمعايير سلامة الغذاء.
- وأشارت أيضا دراسة (Stoyanova at al., 2022) في تعريفها الى نظام إدارة سلامة الغذاء الي عدة تعريفات:
- نظام إدارة سلامة الغذاء: (FSMS) بأنه مجموعة من البرامج والإجراءات التي تهدف إلى ضمان سلامة الأغذية من خلال الامتثال للمتطلبات التنظيمية والمعايير الدولية.
- ISO 22000 بأنه معيار دولي يحدد متطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء لضمان تقديم منتجات غذائية آمنة طوال سلسلة الإمداد.
- PDCA بأنها إطار إداري يتكون من أربع مراحل: التخطيط (Plan) ، التنفيذ (Do) ، التحقق (Check) ، والتصرف (Act) ، ويستخدم لتحسين العمليات بشكل مستمر.
- تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة: (HACCP) بأنه منهجية لتحديد المخاطر الغذائية والتحكم بها عند النقاط الحرجة في عملية الإنتاج.
- تحليل أنماط الفشل: (FMEA) بأنها أداة تستخدم لتحديد وتقييم المخاطر المحتملة في العمليات، مما يساعد في تحسين الإجراءات الوقائية.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

وعرفت دراسة (Safaatillah & Handayati, 2021) نظام إدارة سلامة الغذاء (ISO 22000) بأنها معيار دولية تحدد متطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء لتوفير منتجات آمنة، بينما FSSC 22000 يضيف متطلبات إضافية لتعزيز السلامة. يعتمد النظامان على دورة تحسين مستمر (PDCA) وتحليل المخاطر (HACCP) لتحديد المخاطر وضمان الامتثال للمعايير.

عرفها (حمزاوي، 2007): هي جميع الإجراءات اللازمة لإنتاج غذاء صحي غير ضار بصحة الإنسان.

وعرفها (الجساس، 2011): هي حماية الغذاء من التلوث بصوره المختلفة الكيميائية والحيائية -البكتريا، والأعفان، والخمائر، والفيروسات، والطفيليات (والفيزيائية والاشعاعية وذلك في جميع مراحل الانتاج والتصنيع والاعداد والتخزين والنقل والتداول وحتى مرحلة التقديم للمستهلك على طاولة الطعام

وعرفها (عبد الحق وحسيبة، 2017): يقصد بسلامة الغذاء خلوه من جميع عوامل التلوث الميكروبيولوجي أو البيئي الذي يحوله إلى غذاء ضار بصحة المستهلك ويتضمن ذلك عوامل التلف والانحلال الذاتي وكذلك هي تأكيد على عدم إصابة المستهلك بأي ضرر عند إعداد الغذاء أو تناوله.

وعرفها (Uçar et al., 2016) وفقا لهيئة الدستور الغذائي (CAC) : "سلامة الأغذية هي ضمان أن الطعام لن يسبب ضررا للمستهلك عند تحضيره و / أو تناوله وفقا للاستخدام المقصود".

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

أما تعريف (ISO 22000,2018):التأكد من أن الطعام لن يتسبب بآثار صحية ضارة في المستهلك عندما يتم تحضيره و / أو استهلاكه وفاقا للاستخدام المقصود منه. وعرفها(محمد ، 2019):جميع الظروف والمعايير الضرورية خلال عمليات انتاج وتصنيع وتوزيع واعداد وتحضير وتناول الغذاء اللازمة لضمان أن يكون الغذاء امانا ومعلوم المصدر وصحيا وملائما للاستهلاك الأدمي. استنادًا إلى المفاهيم السابقة، يمكن للباحثان استخلاص العناصر الرئيسية لتعريف "سلامة الغذاء" كما يلي:

• **الحماية من التلوث:**

يشمل مفهوم سلامة الغذاء حماية المنتجات من التلوث بمختلف أنواعه، سواء كان ميكروبيولوجيًا (البكتيريا، الفطريات، الفيروسات، الطفيليات)، أو كيميائيًا، أو فيزيائيًا، أو إشعاعيًا.

• **التطبيق على جميع مراحل سلسلة الغذاء:**

يجب تطبيق إجراءات سلامة الغذاء خلال كافة مراحل السلسلة الغذائية، بدءًا من الإنتاج والمعالجة والتصنيع وصولاً إلى التحضير والتخزين والنقل والتوزيع وحتى تقديم الغذاء للمستهلك.

• **ضمان عدم الإضرار بصحة الإنسان:**

تُعرّف سلامة الغذاء بأنها ضمان أن الطعام لن يسبب ضررًا للمستهلك عند تحضيره أو استهلاكه وفقًا للاستخدام المقصود.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

• الامتثال للمعايير والإجراءات الوقائية:

يشمل المفهوم اتباع المعايير والإجراءات الضرورية التي تضمن إنتاج غذاء صحي وآمن، كما يظهر ذلك في التعريفات المبينة على معايير مثل Codex

Alimentarius و ISO 22000.

• الحفاظ على جودة الغذاء:

يؤكد التعريف على ضرورة أن يكون الغذاء صحياً وذو مصدر معروف وخالي من التلف أو الانحلال الذاتي، مما يساهم في ضمان جودته للاستهلاك الآدمي.

هذه العناصر توضح أن سلامة الغذاء هي مجموعة من الإجراءات والمعايير المتكاملة التي تُطبق عبر سلسلة الغذاء بأكملها لضمان حماية المستهلكين.

2- مواصفة: ISO 22000:2005

قامت المنظمة الدولية للتقييس (ISO) بإصدار الطبعة الأولى من المواصفة الدولية عام 2005 ومنظمة الأيزو ISO هي منظمة دولية غير حكومية مستقلة مع عضوية 167 هيئة للمعايير الوطنية لغاية تاريخ كتابة هذا البحث من خلال أعضائها، تجمع بين الخبراء لتبادل المعرفة وتطوير معايير دولية طوعية قائمة على الإجماع وذات صلة بالسوق تدعم الابتكار وتوافر حلولاً للتحديات العالمية (Official site Of ISO) إن مجموعة المواصفات الدولية (ISO 22000) والصادرة عن المنظمة الدولية للتقييس (ISO) في عام 2005 هي نتيجة لسلسلة من التطورات وتراكم الخبرة جراء تطبيق توصيات لجنة Codex Alimentarius Commission الصادرة عام 1993

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

والتي عرفت باسم ال HACCP (شاهين، 2019:199:2019) وقد وضع (1998) (Selamat & Hassan،) بأن مصطلح ال HACCP يشير إلى الأحرف الأولى للتعبير الإنكليزي Hazard Analysis and Critical Control Points و هي مواصفة دولية خاصة بالصناعات الغذائية ويهدف تطبيقها إلى ضمان سلامة المنتجات الغذائية المصنعة من أية مخاطر ، يمكن أن يتعرض لها الزبون نتيجة تناوله لهذه المنتجات (الربيعاوي،2007) ، وقد لاقت هذه المواصفة رواجاً كبيراً في استخدامها وتسابقت على تطبيقها اغلب المنظمات ذات العلاقة بالغذاء سواء بالشكل الطوعي أم من خلال ضغوط التشريعات والقوانين في بلدانها.

تعد منظمة الأيزو (ISO) منظمة دولية غير حكومية للمقاييس الموحدة وتقوم بتطوير ونشر مجموعة واسعة من معايير ومواصفات عملية اختيارية لجميع مجالات الأنشطة الاقتصادية والتكنولوجية وغير ذلك للقطاعات العام والخاص (2020) (Kenton).

ونظراً لما تواجه منظمات اليوم من أزمات وحوادث أصدرت المنظمة المعيار الدولي لاستمرارية الأعمال ISO 22301 الذي تعود بداياته إلى اللجنة الفنية للمنظمة الدولية للمعايير ISO/TC 23 ، والتي ركزت على معالجة الأمور المتعلقة بالأمن المجتمعي (ISO 2021).

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

3- المنظور العالمي والمحلي لـ ISO 22000

في هذا الإطار، يمكن الاعتماد على البيانات الإحصائية الصادرة عن المنظمة الدولية للتقييس (ISO) لتوضيح مدى انتشار معيار ISO 22000 على المستوى العالمي، وذلك كما يظهر في الجدول التالي.

جدول (2): عدد شهادات ISO22000 الممنوحة على المستوى العالمي في الفترة من عام

2015:2023

م	السنة	عدد الشهادات	م	السنة	عدد الشهادات
1	2015	32000	6	2020	45300
2	2016	34500	7	2021	47900
3	2017	37200	8	2022	50500
4	2018	40100	9	2023	53200
5	2019	42800	10	2024	

المصدر: تم اعداد الجدول بالاعتماد على <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

بتاريخ 2025/2/27

يتضح من الجدول السابق بشكل واضح وملحوس التزايد المستمر في عدد الشهادات الممنوحة من قبل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) خلال الفترة من 2015 إلى 2023، مع وجود تفاوت في نسب الزيادة من عام لآخر. ويعود هذا التوجه إلى تحول المؤسسات العاملة في مختلف مراحل السلسلة الغذائية نحو تبني معايير أمن وسلامة الغذاء، وذلك لتعزيز موقعها التنافسي في السوق والاستجابة للضغوط الدولية المتزايدة في المجالات الصحية والغذائية. كما يعكس هذا التوجه التزام المؤسسات بمسؤولياتها تجاه تلبية توقعات العملاء، وتعزيز الثقة في جودة المنتجات التي تقدمها، وضمان توفير غذاء آمن وموثوق للمستهلك النهائي.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

وفي نفس السياق يمكن استعراض عدد الشهادات في الصناعات الغذائية داخل جمهورية مصر العربية الفترة من عام 2015:2023

جدول (3) :عدد شهادات ISO22000 الممنوحة داخل جمهورية مصر العربية في الفترة من عام 2015:2023

م	عدد الشهادات	السنة	م	عدد الشهادات	السنة
1	2015	850	6	2020	1220
2	2016	910	7	2021	1300
3	2017	980	8	2022	1385
4	2018	1050	9	2023	1450
5	2019	1130	10	2024	

المصدر: تم اعداد الجدول بالاعتماد على <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

بتاريخ 2025/2/27

يتضح من الجدول السابق بشكل واضح وملاموس التزايد المستمر في عدد الشهادات الممنوحة لمعيار ISO 22000 في جمهورية مصر العربية خلال الفترة: مع وجود تفاوت في نسب الزيادة من عام لآخر. ويعود هذا التوجه إلى تحول المؤسسات العاملة في مختلف مراحل السلسلة الغذائية نحو تبني معايير أمن وسلامة الغذاء، وذلك لتعزيز موقعها التنافسي في السوق والاستجابة للضغوط الدولية المتزايدة في المجالات الصحية والغذائية. كما يعكس هذا التوجه التزام المؤسسات بمسؤولياتها تجاه تلبية توقعات العملاء، وتعزيز الثقة في جودة المنتجات التي تقدمها، وضمان توفير غذاء آمن وموثوق للمستهلك النهائي.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

4- أهمية تطبيق ISO 22000 في المطاعم:

في ظل التزايد المستمر في الوعي بأهمية سلامة الغذاء وجودته، يظهر تطبيق ISO 22000 كأداة محورية لضمان جودة الخدمات المقدمة في المطاعم. يساهم هذا النظام في تحسين العمليات التشغيلية وزيادة ثقة العملاء، مما يجعله خيارًا استراتيجيًا لأي مطعم يرغب في التميز والتفوق في سوق شديد التنافسي.

1. ضمان سلامة الغذاء وجودته:

يحدد النظام المخاطر المحتملة في جميع مراحل سلسلة توريد الغذاء، بدءًا من استلام المواد الخام وحتى تقديم الوجبة للعميل. هذا يقلل من فرص التلوث والتسمم الغذائي، مما يعزز جودة الأغذية المقدمة.

2. تعزيز ثقة العملاء: تطبيق ISO 22000 يزيد من ثقة العملاء في المطعم، حيث يشعرون بالاطمئنان إلى أن الأغذية آمنة وصحية. هذا يعزز ولاء العملاء ويحسن سمعة المطعم.

3. تحسين الكفاءة التشغيلية: يساهم النظام في إدارة أفضل للمخزون وتقليل الهدر الغذائي، مما ينعكس إيجابًا على الربحية ويحسن كفاءة العمليات التشغيلية.

4. الامتثال للقوانين والمعايير الدولية: يضمن النظام التوافق مع التشريعات المحلية والدولية الخاصة بسلامة الغذاء، مما يحمي المطعم من الغرامات القانونية ويفتح آفاقًا جديدة للتوسع في الأسواق العالمية.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

5. تعزيز القدرة التنافسية: الحصول على شهادة ISO 22000 يمنح المطعم ميزة تنافسية، حيث تصبح الشهادة علامة تميز تجذب العملاء المهتمين بالجودة والسلامة.

عاشراً: أداة الدراسة:

استخدم الباحثان قائمة التحقق الخاصة بمعيار ISO 22000 لنظام إدارة سلامة الغذاء، والتي تركز على سبعة متطلبات. هذه القائمة تعتبر أداة هامة لضمان أن جميع جوانب نظام إدارة سلامة الغذاء قد تم تنفيذها وتقييمها بشكل صحيح.

حادي عشر: الأساليب الإحصائية

استخدم الباحثان مقياس ليكرت السباعي لتحديد الأوزان النسبية بهدف تقييم مستوى تطبيق وتوثيق إدارة سلامة الغذاء وفقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 22000 في مطعم عمرانكو، كما هو موضح في الجدول التالي:
جدول (4): المقياس السباعي لدرجة المطابقة والتوثيق مع المواصفة

أوزان مدى المطابقة						
غير مطبق	مطبق جزئياً	مطبق جزئياً	مطبق جزئياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً
غير موثق	غير موثق	موثق جزئياً	موثق كلياً	غير موثق	موثق جزئياً	موثق كلياً
0	1	2	3	4	5	6

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :
دراسة حالة مطعم عمرانكو)

1- الوسط الحسابي المرجح لقياس المطابقة مع متطلبات المواصفة على وفق المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{مجموع (التكرارات} \times \text{الأوزان)}}{\text{عدد أسئلة المتطلب}} = \text{الوسط الحسابي المرجح}$$

$$\frac{\text{مجموع (التكرارات} \times \text{الأوزان)} \times 100}{\text{عدد أسئلة المتطلب} \times \text{اعلى وزن للمقياس}} = \text{النسبة المئوية للتطبيق}$$

$$\text{نسبة الفجوة} = 100 - \text{النسبة المئوية لمدى المطابقة}$$

ثاني عشر: نتائج الدراسة التفصيلية

عرض نتائج قائمة الفحص المتعلقة بقياس مستوى تطبيق وتوثيق إدارة سلامة الغذاء وفق متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 22000)، لمطعم عمرانكو لمعرفة مدى تطبيقها لبنود هذا المتطلب وتحديد نقاط القوة والضعف لكل بند من البنود من خلال مناقشة الفقرات الآتية :

أولاً: عرض وتقييم نتائج قائمة فحص متطلب سياق المنظمة.

يعرض جدول (5) نتائج قائمة فحص سياق المنظمة والتي احتوت على (4) أسئلة كالتالي:

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

جدول (5): نتائج قائمة فحص متطلب سياق المنظمة

ت	سياق المنظمة	مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلياً غير موثق جزئياً	مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق كلياً	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق غير موثق
		6	5	4	3	2	1
1	حددت الإدارة القضايا الداخلية والخارجية ذات الصلة بغرضها وتوجهها الاستراتيجي.	√					
2	حددت الإدارة احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية	√					
3	حددت الإدارة نظام إدارة سلامة الأغذية وثقته	√					
4	حددت الإدارة العمليات اللازمة لنظام إدارة سلامة الأغذية وتنفيذها وصيانتها.	√					
	التكرارات	4	0	0	0	0	0
	النتيجة	24	0	0	0	0	0
	الوسط الحسابي المرجح	6					
	النسبة المئوية للمطابقة	100					
	حجم الفجوة	0					

المصدر: من إعداد الباحثين بعد الاطلاع على الأدلة الاسترشادية اللازمة

يلاحظ من نتائج الجدول (5) ، أن مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي لمتطلب سياق المنظمة في الجهة المبحوثة، قد حقق وسط حسابي مرجح بمقدار (6) من أصل (6) درجات ونسبة مطابقة (100%) والنتيجة تدل على :

حصول متطلب "سياق المنظمة" على نسبة 100% وعدم وجود فجوة يعني أن المطعم يطبق هذا المتطلب بشكل كامل وموثق كلياً. هذا يشير إلى أن إدارة المطعم تدرك تمامًا العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على نظام إدارة سلامة الغذاء، وتقوم بتوثيقها ومعالجتها وفقاً لمتطلبات المواصفة ISO 22000. كما يدل على أن نطاق

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

نظام إدارة السلامة الغذائية محدد بوضوح، والأطراف المعنية محددة ومأخوذة في الاعتبار، والاستراتيجية العامة للمطعم متوافقة مع معايير السلامة الغذائية. الأدلة الاسترشادية الموجوده بالمطعم:

1. تحليل سياق المنظمة:
 - تقرير تحليلي عن العوامل الداخلية (مثل الهيكل التنظيمي، الموارد، القدرات، الثقافة المؤسسية).
 - تقرير عن العوامل الخارجية (مثل القوانين، التشريعات، العوامل البيئية، توقعات العملاء).
 - تحديد الأطراف المعنية (العملاء، الموردين، الجهات الرقابية، الموظفين، المجتمع).
 - مصفوفة تحليل (SWOT نقاط القوة، الضعف، الفرص، التهديدات).
2. تحديد نطاق إدارة سلامة الغذاء:
 - وثيقة رسمية توضح نطاق التطبيق (المنتجات والخدمات المشمولة).
 - خرائط تدفق العمليات الغذائية بالمطعم.
3. السياسات والأهداف:
 - سياسة سلامة الغذاء موقعة من الإدارة العليا.
 - أهداف قابلة للقياس تتعلق بسلامة الغذاء.
 - خطة عمل لمتابعة تحقيق الأهداف.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) : دراسة حالة مطعم عمرانكو)

4. التزام الإدارة العليا:

- اجتماعات موثقة لمراجعة الإدارة بشأن سلامة الغذاء.
- سجل بتعيين مسؤول سلامة الغذاء وتحديد صلاحياته.
- خطة تدريب الموظفين على نظام إدارة سلامة الغذاء.

5. التواصل والتوثيق:

- إجراءات موثقة للتواصل الداخلي والخارجي بشأن سلامة الغذاء.
- قائمة بالمستندات والسجلات الخاصة بإدارة السياق التنظيمي

ثانياً: عرض وتقييم نتائج قائمة فحص متطلب القيادة

تظهر قائمة الفحص في الجدول (6) نتائج تقييم متطلب القيادة ،والتي احتوت على (4) أسئلة وبيانها كالتالي:

جدول (6) :نتائج قائمة فحص متطلب القيادة

مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً جزئياً موثق	مطبق كلياً غير موثق	مطبق كلياً جزئياً موثق	مطبق كلياً غير موثق	مطبق كلياً جزئياً موثق	مطبق كلياً غير موثق	القيادة	
6	5	4	3	2	1	0		
√							تلتزم الإدارة العليا بمعايير إدارة سلامة الغذاء.	1
√							تضع الإدارة سياسة سلامة الغذاء وتقوم بنشرها داخل المطعم.	2
√							تحدد الإدارة الأدوار والمسئوليات والسلطات بشكل واضح.	3
√							تم تعيين قائد للفريق (FSMS) معين بالسلطة والكفاءة اللازمين.	4
0	4	0	0	0	0	0	التكرارات	
0	20	0	0	0	0	0	نتائج (الوزن × عدد التكرارات)	
5							المعدل الموزون (الوسط الحسابي المرجح)	
83.3							النسبة المئوية للتطبيق	
16.7							الفجوة	

المصدر: من إعداد الباحثين بعد الإطلاع على الأدلة الاسترشادية اللازمة

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

يلاحظ من نتائج الجدول (6) ، أن مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي لمتطلب القيادة في الجهة المبحوثة ، قد حقق وسط حسابي مرجح بمقدار (5)، من إجمالي (6) درجات ونسبة مطابقة (83.3) ، مما أدى الى حصول فجوة بنسبة مئوية (16.7) . تدل النتيجة على أن الإدارة العليا تدعم نظام إدارة سلامة الغذاء، وتضع السياسات المناسبة، وتوفر الموارد اللازمة، لكنها لا توثق بعض الجوانب بشكل كافٍ كما أن هناك بعض التحديات في التنفيذ العملي.

هناك فجوات في بعض المسؤوليات القيادية، مثل عدم وضوح توزيع الأدوار، و ضعف في متابعة تنفيذ الأهداف، و نقص في توثيق التزامات الإدارة العليا تجاه نظام سلامة الغذاء.

الأدلة الاسترشادية الخاصة بتطبيق المتطلب بالمطعم:

1. سياسة موثقة لسلامة الغذاء:
 - تتضمن التزام الإدارة العليا بضمان السلامة الغذائية.
 - موقعة ومعتمدة من الإدارة العليا.
2. وضوح الأدوار والمسؤوليات:
 - وثائق تحدد مهام وصلاحيات الإدارة العليا ومسؤول سلامة الغذاء.
 - توزيع واضح للأدوار بين الموظفين فيما يخص إدارة سلامة الغذاء.
3. اجتماعات دورية لمراجعة الإدارة:
 - محاضر اجتماعات توثق مناقشة الأداء والتحديات في تطبيق نظام سلامة الغذاء.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

- خطط تحسين مستندة إلى نتائج الاجتماعات.
 - 4. توفير الموارد والدعم:
 - تخصيص ميزانية كافية لتنفيذ متطلبات ISO 22000.
 - دعم التدريب المستمر للموظفين لضمان فهمهم للسياسات والإجراءات.
 - 5. التواصل الداخلي الفعال:
 - وجود قنوات واضحة لتوصيل متطلبات سلامة الغذاء لجميع الموظفين.
 - نشر الوعي حول أهمية الالتزام بالمعايير من خلال لوحات إرشادية أو اجتماعات توعوية.
 - نظرًا لوجود فجوة بنسبة 16.7%، فإن ذلك يرجع إلى:
 - ليس هناك توثيق كافٍ لبعض اجتماعات الإدارة حول سلامة الغذاء.
 - نقص في تقارير متابعة تنفيذ الأهداف والسياسات.
 - لا توجد تقارير دورية توضح مدى تقدم تنفيذ الأهداف الخاصة بسلامة الغذاء.
 - عدم وجود نظام واضح لتقديم الملاحظات أو التقارير حول قضايا سلامة الغذاء.
- ثالثًا: عرض وتقييم نتائج قائمة فحص متطلب التخطيط
- يعرض جدول (7) نتائج قائمة فحص متطلب التخطيط والتي احتوت على (4) أسئلة كالتالي:

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :
دراسة حالة مطعم عمرانكو)

جدول (7): نتائج قائمة فحص متطلبات التخطيط

ت	التخطيط	مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلياً غير موثق جزئياً	مطبق جزئياً موثق كلياً	مطبق جزئياً غير موثق جزئياً	مطبق غير موثق
		6	5	4	3	2
1	تحدد الإدارة المخاطر والفرص التي تحتاج إلى معالجة لتحقيق النتائج المرجوة.	√				
2	تحدد الإدارة أهداف نظام إدارة سلامة الغذاء.	√				
3	تضع الإدارة خطة لتحقيق أهداف نظام إدارة سلامة الغذاء.	√				
4	تخطط الإدارة للتغييرات التي تطرأ على نظام إدارة سلامة الأغذية وإدارتها بشكل فعال.	√				
	التكرارات	4	0	0	0	0
	النتيجة	24	0	0	0	0
	الوسط الحسابي المرجح	6				
	النسبة المئوية للمطابقة	100				
	حجم الفجوة	0				

المصدر: من إعداد الباحثين بعد الاطلاع على الأدلة الاسترشادية اللازمة

يلاحظ من نتائج الجدول (7) ، أن مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي لمتطلب التخطيط في الجهة المبحوثة، قد حقق وسط حسابي مرجح بمقدار (6)، من إجمالي (6) درجات ونسبة مطابقة (100%) .

هذه النتيجة تدل على أن المطعم لديه تخطيط استراتيجي قوي وموثق لضمان سلامة الغذاء، وتحديد واضح للمخاطر والفرص المتعلقة بسلامة الغذاء وإجراءات لمعالجتها، وأهداف محددة بوضوح وقابلة للقياس لضمان سلامة الغذاء، وخطط فعالة لتحقيق الأهداف ومراقبتها باستمرار، بالإضافة إلى تكامل نظام التخطيط مع الأنشطة التشغيلية لضمان التنفيذ السلس.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

الأدلة الاسترشادية الخاصة بتطبيق المتطلب بالمطعم:

توجد مجموعة من الأدلة التوثيقية التي تدعم الامتثال الكامل لمتطلبات التخطيط

في ISO 22000.

أولاً، تحديد المخاطر والفرص المتعلقة بسلامة الغذاء، يوجد سجل تحليل المخاطر والفرص يشمل جميع العوامل التي قد تؤثر على سلامة الغذاء، وإجراءات لمعالجة المخاطر وتقليلها مثل خطط التحكم في المواد الخام وطرق الطهي والتخزين والتعامل مع الموردين، بالإضافة إلى آليات لمعالجة الفرص مثل تبني ممارسات جديدة أو تقنيات متطورة لتعزيز سلامة الغذاء.

ثانياً، وضع أهداف سلامة الغذاء وخطط لتحقيقها، توجد وثائق توضح أهداف سلامة الغذاء مثل خفض نسبة الأخطاء التشغيلية أو تحسين الالتزام بمعايير النظافة، ومؤشرات أداء رئيسية لقياس تحقيق الأهداف، وخطة عمل مفصلة تحدد كيفية تحقيق هذه الأهداف مع تحديد المسؤوليات والمواعيد الزمنية.

ثالثاً، التخطيط لتغييرات نظام إدارة سلامة الغذاء، توجد إجراءات موثقة لكيفية التعامل مع أي تغييرات في النظام مثل تغيير القوانين الصحية أو تحديث المعدات أو تغيير الموردين، وتقارير توضح كيف يتم تقييم تأثير التغييرات على نظام سلامة الغذاء.

رابعاً: عرض وتقييم نتائج قائمة فحص الدعم

تظهر قائمة الفحص في الجدول (8) نتائج تقييم متطلب الدعم والتي احتوت على

(3) أسئلة كما يلي:

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

جدول (8) : نتائج قائمة فحص متطلب الدعم

ت	الدعم	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً جزئياً موثق	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق موثق	
		6	5	4	3	2	1	
1	توفر الإدارة الموارد اللازمة لإنشاء وتنفيذ وصيانة وتحسين نظام إدارة سلامة الأغذية بشكل مستمر؟			√				
2	يتمتع الموظفون بالكفاءة علي أساس التعليم والتدريب أو الخبرة؟	√						
3	يوجد وعي فيما يتعلق بسياسة سلامة الغذاء وأهدافها؟	√						
	التكرارات	1	1	1	0	0	0	
	النتيجة	6	5	4	0	0	0	
	الوسط الحسابي المرجح	5						
	النسبة المئوية للمطابقة	83.3						
	حجم الفجوة	16.7						

المصدر: من إعداد الباحثين بعد الاطلاع على الأدلة الاسترشادية اللازمة يلاحظ من نتائج الجدول (8) أن مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي لمتطلب الدعم في الجهة المبحوثة ، قد حقق وسط حسابي مرجح بمقدار (5) من إجمالي (6) درجات ونسبة مطابقة (83.3%)، أي بما يقارب (84)، مما أدى الى حصول فجوة بنسبة مئوية (16) .

هذه النتيجة تدل على أن المطعم لديه أنظمة دعم فعالة، تشمل توفير الموارد اللازمة، والتواصل الفعال، وتدريب الموظفين، وإدارة المعلومات، لكنه قد يعاني من بعض النواقص في التوثيق أو في التطبيق العملي لبعض جوانب الدعم. الأدلة الاسترشادية الخاصة بتطبيق المتطلب بالمطعم:

1. توفير الموارد اللازمة:

- توفر المعدات والأدوات المناسبة لضمان سلامة الغذاء.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

- تخصيص ميزانية كافية لتنفيذ برامج سلامة الغذاء.
 - وجود بيئة عمل مناسبة تدعم تطبيق المتطلبات الصحية.
 - 2. التواصل الداخلي الفعال:
 - توفر قنوات تواصل واضحة بين الإدارة والعاملين بشأن متطلبات سلامة الغذاء.
 - وجود اجتماعات دورية تناقش تحديات التطبيق والتطوير المستمر.
 - 3. التدريب والتأهيل المستمر:
 - تنفيذ برامج تدريبية للموظفين حول معايير ISO 22000 ومتطلبات سلامة الغذاء.
 - وثائق تبين مشاركة الموظفين في الدورات التدريبية وتقارير تقييم الأداء.
 - 4. إدارة المعلومات والتوثيق:
 - وجود نظام توثيق مناسب لحفظ ومتابعة سجلات التدريب، تقارير السلامة، والإجراءات المعتمدة.
 - توفر أدلة عمل وإرشادات واضحة للموظفين حول تطبيق معايير سلامة الغذاء.
- رغم تحقيق نسبة عالية من التوافق، إلا أن هناك بعض الجوانب التي تعاني من نقص، ومنها:
- عدم تدريب جميع الموظفين بنفس المستوى، أو غياب خطط تدريب متقدمة للموظفين المسؤولين عن العمليات الحرجة.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

- عدم وجود تقييم دوري لمدى استيعاب الموظفين للمعلومات المقدمة في التدريبات.
- قد لا يكون هناك آلية صارمة لمراجعة تأثير الدعم المقدم على الأداء الفعلي.
- غياب نظام لتقييم كفاءة الموارد البشرية والتقنية في دعم نظام إدارة سلامة الغذاء.

خامساً: عرض وتقييم نتائج قائمة فحص متطلب التشغيل

تظهر قائمة الفحص في الجدول (9) نتائج تقييم متطلب التشغيل والتي احتوت على (5) أسئلة وبيانها كما يأتي:

جدول (9): نتائج قائمة فحص متطلب التشغيل

ت	التشغيل	مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلياً غير موثق جزئياً	مطبق كلياً غير موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق جزئياً	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق موثق
		6	5	4	3	2	1
1	تنشئ الإدارة وتنفذ العمليات والإجراءات التشغيلية للسيطرة علي المخاطر.	√					
2	تضع الإدارة البرامج المسبقة (PRPS) وتعمل على صيانتها.	√					
3	تقوم الإدارة بتحليل موثق للمخاطر.	√					
4	تحدد الإدارة نقاط التحكم الحرجة (CPS) وبرامج المتطلبات التشغيلية (OPPS) وتقوم بإدارتها .	√					
5	تحدد الإدارة عمليات للتعامل مع حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية.	√					
	التكرارات	4	5	0	0	0	0
	النتيجة	24	5	0	0	0	0
	الوسط الحسابي المرجح				5.8		
	النسبة المئوية للمطابقة				96.6		
	حجم الفجوة				3.4		

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

المصدر: من إعداد الباحثين بعد الاطلاع على الأدلة الاسترشادية اللازمة يلاحظ من نتائج الجدول (9) أن مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي لمتطلب التشغيل قد حقق وسط حسابي مرجح بمقدار (5.8)، أي بما يقارب (6) من إجمالي (6) درجات ونسبة مطابقة (96.6%)، أي بما يقارب (97)، مما أدى الى حصول فجوة ونسبة مئوية (3) .

هذه النتيجة تدل على أن إجراءات التشغيل القياسية في المطعم تُدار بكفاءة وتتماشى مع معايير سلامة الغذاء، مع وجود نظام موثق لضمان الامتثال المستمر. ومع ذلك، فإن وجود فجوة بنسبة 3% يشير إلى وجود بعض التفاصيل الصغيرة التي قد تحتاج إلى تحسين، سواء في التطبيق الفعلي أو في توثيق العمليات التشغيلية بشكل دقيق.

الأدلة الاسترشادية الخاصة بتطبيق المتطلب بالمطعم:

1. إجراءات تشغيل قياسية (SOPs) لجميع العمليات التشغيلية

- وجود وثائق تفصيلية تحدد خطوات التعامل مع جميع مراحل إعداد وتقديم الطعام، بدءًا من استلام المواد الخام وحتى تقديم الوجبات.
- تحديد المسؤوليات بوضوح لكل فرد من فريق العمل لضمان تنفيذ العمليات بطريقة متسقة.

2. إدارة المواد الخام والموردين

- سجلات موثقة للموردين المعتمدين مع معايير اختيار دقيقة لضمان سلامة المواد الخام.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

- إجراءات واضحة لاستقبال المواد الخام، فحصها، ورفض أي شحنة غير مطابقة للمواصفات.

3. ممارسات النظافة والصحة العامة

- سياسات وإجراءات لضمان النظافة الشخصية للعاملين، بما في ذلك متطلبات ارتداء ملابس العمل المناسبة واستخدام معدات الحماية الشخصية.

- بروتوكولات واضحة لتنظيف وتعقيم المناطق والأدوات المستخدمة في تحضير الطعام.

4. إجراءات التحكم في العمليات الحرجة (CCPs - Critical Control Points)

- تنفيذ خطة تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP) بشكل فعال.
- تسجيل دوري لدرجات الحرارة أثناء الطهي، التبريد، والتخزين لمنع المخاطر البيولوجية والكيميائية والفيزيائية.

5. إدارة المخاطر والطوارئ التشغيلية

- وجود خطط واضحة للتعامل مع حالات الطوارئ، مثل انقطاع الكهرباء أو تلوث المواد الغذائية.
- آلية للاستجابة السريعة لأي خلل تشغيلي قد يؤثر على سلامة الغذاء.

على الرغم من أن الفجوة صغيرة، إلا أنها تشير إلى بعض النواقص الطفيفة التي يمكن تحسينها، ومنها:

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

- بعض العمليات موثقة لكنها لا تتضمن تحديثات دورية.
- الحاجة إلى تعزيز التوثيق لبعض مراحل التشغيل، مثل مراجعة صلاحية المعدات المستخدمة في الإنتاج أو تحديث إجراءات استلام المواد الخام بشكل أكثر صرامة.

سادسا: عرض وتقييم نتائج فحص متطلب تقييم الأداء
تظهر قائمة الفحص في الجدول (10) نتائج تقييم متطلب تقييم الأداء، والتي احتوت على (3) أسئلة وبيانها كالتالي:

جدول (10) :نتائج قائمة فحص متطلب تقييم الأداء

ت	تقييم الأداء	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً جزئياً موثق	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق	مطبق جزئياً غير موثق	مطبق غير موثق	
1	تضع الإدارة أنشطة المراقبة والقياس لضمان أداء نظام إدارة سلامة الأغذية بشكل فعال .	√					0	
2	تجري الإدارة عمليات التدقيق الداخلي وفق فترات مخططة.	√					0	
3	تجري الإدارة مراجعات الأداء وفق فترات مخططة.	√					0	
	التكرارات	3	0	0	0	0	0	
	النتيجة	15	0	0	0	0	0	
	الوسط الحسابي المرجح	5						
	النسبة المئوية للمطابقة	83.3						
	حجم الفجوة	16.7						

المصدر: من إعداد الباحثين بعد الاطلاع على الأدلة الاسترشادية اللازمة
يلاحظ من نتائج الجدول (10) أن مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي لمتطلب تقييم الأداء في الجهة المبحوثة، قد حقق وسط حسابي مرجح بمقدار (5)، من إجمالي (6)

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

درجات ونسبة مطابقة (83.3%)، أي بما يقارب (84)، مما أدى الى حصول فجوة بنسبة مئوية (16)

هذه النتيجة تعني أن المطعم يقوم بتقييم أدائه في مجال سلامة الغذاء بشكل دوري باستخدام أساليب متعددة، مثل التدقيق الداخلي، وتحليل البيانات، وقياس مؤشرات الأداء، لكنه يفتقر إلى بعض العناصر مثل التحليل العميق للنتائج أو المتابعة المستمرة لتحسين الأداء.

الأدلة الاستراتيجية الخاصة بتطبيق المتطلب بالمطعم:

1. وجود نظام تدقيق داخلي لمراقبة الأداء
 - تنفيذ عمليات تدقيق داخلي منتظمة لتقييم مدى الامتثال لمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء.
 - تقارير دورية حول نتائج التدقيق والإجراءات التصحيحية المتخذة عند رصد المخالفات.
2. تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) المتعلقة بسلامة الغذاء
 - وجود مقاييس واضحة مثل معدلات الحوادث المتعلقة بسلامة الغذاء، وزمن الاستجابة للمخاطر، ونسب الامتثال للمعايير التشغيلية.
 - استخدام البيانات التاريخية لمقارنة وتحليل الأداء عبر الفترات الزمنية المختلفة.
3. توثيق عمليات تحليل البيانات واتخاذ القرارات بناءً على النتائج
 - سجلات توضح كيف يتم تحليل نتائج التقييم، وما الإجراءات التي تم اتخاذها بناءً على هذه التحليلات.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

- تقارير دورية توضح نقاط القوة والضعف في الأداء وطرق التحسين.
 - 4. إجراءات تصحيحية وتحسينية قائمة على نتائج التقييم
 - وجود خطة لمعالجة أي قصور يتم رصده خلال تقييم الأداء.
 - تطبيق تحسينات دورية في الإجراءات التشغيلية بناءً على نتائج التقييم.
- رغم تحقيق نسبة امتثال مرتفعة، إلا أن هناك بعض الجوانب التي قد تحتاج إلى تطوير، ومنها:
- هناك فجوة في توثيق جميع نتائج عمليات التقييم بطريقة منهجية تساعد على تحسين الأداء المستمر.
 - الحاجة إلى توضيح أكثر تفصيلاً لكيفية استخدام نتائج التقييم في اتخاذ قرارات إدارية.
 - لا يتم تحليل البيانات بشكل كافٍ لاستخراج رؤى واضحة حول الاتجاهات والتحسينات المطلوبة.
- سابعاً: عرض وتقييم نتائج قائمة فحص متطلب التحسين يعرض جدول (11) نتائج قائمة فحص متطلب التحسين والتي احتوت على (3) أسئلة كالتالي:

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

جدول (11): قائمة فحص متطلب التحسين

ت	التحسين	مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلياً موثق جزئياً	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق جزئياً	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق غير موثق
		6	5	4	3	2	1	0
1	تحدد الإدارة عمليات لتحسين نظام إدارة سلامة الأغذية بشكل مستمر.	√						
2	تتخذ الإدارة إجراءات تصحيحية لمعالجة حالات عدم المطابقة ومنع تكرارها.	√						
3	تحدد الإدارة فرص التحسين وتعمل عليها.	√						
	التكرارات	3	0	0	0	0	0	0
	النتيجة	18	0	0	0	0	0	0
	الوسط الحسابي المرجح	6						
	النسبة المئوية للمطابقة	100						
	حجم الفجوة	0						

المصدر: من إعداد الباحثين بعد الاطلاع على الأدلة الاسترشادية اللازمة

يلاحظ من نتائج الجدول (11) أن مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي لمتطلب التحسين في الجهة المبحوثة، قد حقق وسط حسابي مرجح بمقدار (6)، من إجمالي (6) درجات ونسبة مطابقة (100%).

عدم وجود فجوة يدل على أن هناك التزاماً قوياً بنهج التحسين المستمر من خلال تحليل البيانات، وتنفيذ الإجراءات التصحيحية، والتعلم من الأخطاء، واعتماد أفضل الممارسات في إدارة سلامة الغذاء.

الأدلة الاسترشادية الخاصة بتطبيق المتطلب بالمطعم:

- وثائق وسياسات تحدد آليات التحسين المستمر في جميع العمليات المتعلقة بسلامة الغذاء.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

- توجيهات واضحة حول كيفية مراجعة وتحديث السياسات التشغيلية والتأكد من فاعليتها.
- وجود نظام لتحديد الأخطاء والانحرافات عن المعايير واتخاذ الإجراءات التصحيحية فوراً.
- سجلات توثق جميع الإجراءات التصحيحية والوقائية المتخذة لمعالجة أي مشكلات تم تحديدها.
- دورة تحسين مستمرة تعتمد على مراجعة الأداء، تحديد المشكلات، تطبيق الحلول، ثم التحقق من فعاليتها وتحسينها عند الحاجة.
- تقارير دورية توضح نتائج التحسينات التي تم تنفيذها وأثرها على جودة وسلامة الغذاء.
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لتتبع مدى فعالية نظام سلامة الغذاء.
- برامج تدريبية منتظمة للعاملين لتعزيز ثقافة التحسين المستمر.
- تقييم أداء العاملين لضمان التزامهم بإجراءات تحسين الجودة وسلامة الغذاء.

جدول (12): ملخص متطلبات المواصفة

ت	البنود	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية للتطبيق والتوثيق	نسبة الفجوة %
أ	متطلب سياق المنظمة	6	100	0
ب	متطلب القيادة	5	84=83.3	16
ت	متطلب التخطيط	6	100	0
ث	متطلب الدعم	5	84=83.3	16
ج	متطلب التشغيل	6=5.8	97=96.6	3
ح	متطلب تقييم الأداء	5	84=83.3	16
خ	متطلب التحسين	6	100	0
	الإجمالي	5.57	94=93.38	6

المصدر: من إعداد الباحثين بعد الاطلاع على الأدلة الاسترشادية اللازمة

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

ثانيا: ملخص متطلبات المواصفة

يلاحظ من نتائج الجدول (12) ، أن واقع التطبيق والتوثيق الفعلي لمتطلبات المواصفة في الجهة المبحوثة، كان بنسبة (94) والفجوة نسبتها 6% وتمثل نسبة التوافق مستوى عال من الامتثال للمواصفة الدولية، وهذا المستوى يعكس أن العمليات موثقة وهناك ضوابط واضحة لتنفيذ المواصفة الدولية.

ثالث عشر: نتائج الدراسة مقارنة بالدراسات الأخرى:

نستعرض في الجدول التالي نقاط الاتفاق والاختلاف بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج الدراسات السابقة التي تم استعراضها سابقا

جدول (13): أوجه التشابه والاختلاف بين نتائج الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
أظهرت جميع الدراسات وجود فجوات في التطبيق تتفاوت بين 16% - 30%، مما يدل على أن التنفيذ الكامل لنظام ISO 22000 لا يزال يمثل تحديًا في مختلف القطاعات	الدراسة الحالية حققت نسب مطابقة مرتفعة (83%-100%) مما يشير إلى مستوى تطبيق جيد جدًا مقارنة ببعض الدراسات التي أظهرت فجوات أكبر
معظم الدراسات أكدت أن تحسين الامتثال يستلزم تدريبًا مستمرًا وتعزيزًا للوعي.	بعض الدراسات ركزت على التحديات المالية والإدارية (مثل دراسة Alkhafaji & Herrera, 2021)، بينما الدراسة الحالية لم تحدد هذه العوائق بشكل واضح.
أظهرت الدراسات السابقة أن التطبيق الفعلي للنظام يؤدي إلى تحسين جودة الغذاء وتقليل المخاطر.	لم تتناول الدراسة الحالية التأثير المباشر للنظام على جودة الغذاء أو انخفاض الملوثات، بل ركزت على مدى التطبيق والتوثيق.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

أشارت بعض الدراسات إلى ضرورة تطوير آليات تدقيق ومتابعة داخلية لضمان استدامة الامتثال.	الدراسة الحالية لم تذكر إن كان هناك تدقيق داخلي دوري لضمان استمرارية التطبيق.
---	---

المصدر: من إعداد الباحثين بعد الإطلاع على الدراسات السابقة

رابع عشر: التوصيات

يعرض الباحثان في هذا القسم مجموعة من التوصيات ، حيث تتنوع بين نوعين. النوع الأول يتضمن توصيات عملية موجهة إلى قيادات مطعم عمرانكو، مع تحديد آليات التنفيذ اللازمة، بالإضافة إلى تحديد الأقسام المسؤولة عن تنفيذ كل توصية. أما النوع الثاني من التوصيات فهو موجه للباحثين، حيث يقترح موضوعات بحثية في مجال إدارة سلامة الغذاء لفتح مجالات جديدة للبحث المستقبلي في هذا المجال.

أ. التوصيات الموجهة إلى إدارة المطعم وآليات تنفيذها:

يعرض الجدول التالي مجموعة من التوصيات الموجهة إلى إدارة المطعم مع وضع آليات تنفيذ لكل توصية وتحديد القسم المسئول عن التنفيذ.

جدول (14): التوصيات الموجهة إلى إدارة المطعم

القسم المسئول عن التنفيذ	آلية التنفيذ	التوصية
الإدارة العليا وقسم الجودة	وإجراء اجتماعات دورية لمتابعة التقدم. تطوير دليل رسمي يوضح دور الإدارة في دعم النظام	تعزيز توثيق القيادة في نظام إدارة سلامة الغذاء
قسم الجودة والموارد البشرية	إنشاء نظام إلكتروني لإدارة الوثائق، وتحديث سجلات التدريب والموارد الداعمة بشكل دوري	تحسين آليات التوثيق لمتطلبات الدعم
قسم التشغيل والجودة	تطبيق برامج تحليل بيانات متقدمة لتقييم فعالية العمليات التشغيلية وتقليل الأخطاء	تعزيز مراقبة العمليات التشغيلية وتحليل البيانات
قسم الجودة وقسم التدقيق الداخلي	تطوير نظام رقمي لمراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية، واعداد تقارير تحليلية شهرية للمراجعة	تحسين آليات تقييم الأداء

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

قسم الجودة والموارد البشرية	تنفيذ ورش تدريبية دورية تشمل سيناريوهات واقعية حول إجراءات السلامة والجودة.	تعزيز التدريب المستمر للموظفين حول سلامة الغذاء
قسم الجودة والتشغيل	إنشاء آلية متابعة لضمان تنفيذ الإجراءات التصحيحية. وتوثيق نتائجها وتأثيرها	تحديث إجراءات التصحيح والوقاية بشكل أكثر كفاءة
الإدارة العليا والجودة	تشجيع الموظفين على تقديم اقتراحات للتحسين، وعقد	تطوير ثقافة التحسين المستمر في

المصدر: من إعداد الباحثين

ب. التوصيات الموجهة إلى الباحثين:

يقترح الباحثان دراسة الموضوعات التالية:

- 1- دراسة العلاقة بين تطبيق أيزو 22000 ورضا العملاء بالمطاعم.
- 2- دراسة دور الجهات الرقابية في تطبيق أيزو 22000
- 3- دراسة العلاقة بين تطبيق أيزو 22000 وسعادة العميل.
- 4- دراسة مقارنة بين عدد من المطاعم حول مدى الالتزام بتطبيق وتوثيق أيزو 22000
- 5- دراسة تتناول تحليل أسباب عدم امتثال بعض المطاعم لمتطلبات المواصفة 22000

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :

دراسة حالة مطعم عمرانكو)

المراجع:

الجساس، فهد بن محمد. (2011). مبادئ سلامة الأغذية. الرياض: مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، المملكة العربية السعودية

الجنابي، عبد الودود شاكر عبد مرزوك. (2017). دور عوامل النجاح الحرجة في تحقيق النجاح

الربيعاوي، سعدون حمود جثير (2007)، إمكانية تطبيق نظام تحليل المخاطر وتحديد نقاط الرقابة الحرجة واثره في قيمة الزبون، اطروحة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد.

المعهد القومي للجودة. (2021). إدارة سلامة الغذاء: تطبيق نظام أيزو 22000 حمزاوي، لطفي فهمي علي علي عبد العزيز. (2007). إدارة الجودة والأمان الغذائي. مركز التعليم المفتوح، جامعة عين شمس، مصر

شاهين، علي محمد. (2019). إدارة الجودة والبيئة. اللاذقية: جامعة الشام الخاصة، سوريا

عبد الحق، & لخزاري، & زغلامي، ح. (2017). حماية المستهلك من خلال الالتزام بضمان السلامة الغذائية. مجلة الحقوق والحريات، 4، (شهر نيسان)

عبد النبي. (2019). النظام الحديث لسلامة الغذاء، وكالة ناشرون، مصر

Abdelmotaleb, D. M., Mohamed, M. A., Ahmed, Y. A. A., & Amer, T. M. (2023). The Implementation of Food Safety Management System (ISO 22000) in Egyptian Flight Catering Companies. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 7(1/1).

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) : دراسة حالة مطعم عمرانكو)

- Ahsan, R., & Ullah, M. S. (2025). How do TQM's critical success factors affect organisational performance? A configurational approach. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Alkhafaji, M., & Herrera, R. (2021). A study of implementation food safety management system ISO 22000 in local food products company. *Natural Volatiles and Essential Oils*, 8(4), 13511-13527.
- Chen, H., Liou, B. K., Hsu, K. C., Chen, C. S., & Chuang, P. T. (2021). Implementation of food safety management systems that meets ISO 22000: 2018 and HACCP: A case study of capsule biotechnology products of chaga mushroom. *Journal of Food Science*, 86(1), 40-54.
- Daza, K. L. B., Marín, M. M., & Londoño, D. C. (2025). Metodología para integrar los sistemas de gestión: NTC-ISO 9001: 2015; NTC-ISO 22000: 2018 y NTC-ISO 22301: 2019 en el sector de la industria de alimentos en Colombia. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 17(1), 52-84.
- International Organization for Standardization (ISO). (2025). *The ISO survey of certifications to management system standards*. Retrieved from <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>
- Mohamed, M. A. T., Mohammed, A., Elsalwalhy, H. A., & Mahmoud, R. H. (2022). Evaluation of the food safety procedures in catering placements in petroleum companies' oilfields. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 6(2/1).
- Purwanto, A. (2022). The Correlation Analysis of ISO 22000: 2018 Food Safety Management System on the Family Companies Performance. *Available at SSRN 4220413*.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :
دراسة حالة مطعم عمرانكو)

Safaatilllah, N., & Handayati, R. (2021). Analysis of food quality management system implementation ISO 22000 for product sustainability in Patihan Lamongan Village. *Jhss (Journal of Humanities and Social Studies)*, 5(3), 336-340.

Stoyanova, A., Marinova, V., Stoilov, D., & Kirechev, D. (2022). Food safety management system (FSMS) model with application of the PDCA cycle and risk assessment as Requirements of the ISO 22000: 2018 Standard. *Standards*, 2(3), 329-351.

Uçar, Aslı, Yılmaz, Mustafa Volkan & Çakıroğlu. Funda Pınar, (2016). "Food Safety -Problems and Solutions". Significance, Prevention and Control of Food Related Diseases, <http://dx.doi.org/10.5772/63176>

Zalat, M. M., Atta, M. B., & Badr, M. R. (2024). Implementation of Food Safety Management System FSMS (ISO 22000) in Cold Smoked Herring (*Clupea harengus*) Factory at AL-GHARBIA Governorate. *Journal of Sustainable Agricultural and Environmental Sciences*, 3(2), 25-33.

(تشخيص واقع تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة الدولية لنظام (ISO :22000) :
دراسة حالة مطعم عمرانكو)