

## تقييم إجراءات إستلام المواد الغذائية وتأثير ذلك علي جودة الأغذية المقدمة في مجموعة فنادق مدينة الأقصر

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>مصطفى عطية عبد الفتاح</b><br>مدرس بقسم إدارة الفنادق<br>المعهد العالي للسياحة والفنادق بالغرقة | <b>هاني عاطف قزمال</b><br>مدرس بقسم الدراسات الفندقية<br>المعهد العالي للسياحة والفنادق بالأقصر<br>(أيجوث) | <b>سوزان السيد عبد الرسول</b><br>مدرس بقسم الدراسات الفندقية<br>المعهد العالي للسياحة والفنادق وترميم الآثار -<br>أبي قير الأسكندرية |
|---|--|--|

### ملخص الدراسة

تسعي المنشآت الفندقية لتقديم أفضل ما لديها حرصاً علي رضا العملاء ومن أجل الحفاظ علي سمعة جيدة. ولتقديم خدمة مميزة ومرضية للضيوف يجب تقديم منتج مناسب ذو جودة عالية، وهذا لن يتحقق في حالة وجود خلل في دورة الغذاء بداية من شرائه وإستلامه وحتى تقديمه للعملاء ومن هنا يتضح أهمية عملية الإستلام والتي تعتبر من أهم النقاط الخطرة والأكثر حساسية في سلسلة الغذاء في مجال صناعة الضيافة، حيث أن الاهتمام بإتمام هذه العملية ضمن القواعد والإجراءات الصحيحة يمكن أن يجنب المنشآت العديد من المشاكل وكذلك المساهمة في ضمان سلامة الغذاء وضمان تحقيق قدر كبير من الجودة، هذا بجانب المحافظة علي رأس المال والتحكم في التكلفة. هذا وتهدف هذه الدراسة إلى تقييم إجراءات إستلام المواد الغذائية وتأثير ذلك علي جودة الأغذية المقدمة في مجموعة من الفنادق بمدينة الأقصر من أجل الوصول إلى تقديم عدد من التوصيات أو الاقتراحات التي يمكن أن تساهم في تحسين الأداء وضمان جودة العمل في المجال الفندقي. وللوصول لهذه الاهداف تم استخدام ثلاثة من أدوات البحث حيث تم استخدام نموذج الملاحظات الشخصية لتقييم عملية الإستلام والإجراءات المتبعة في الفنادق عينة البحث، كذلك تم استخدام إستمارات الإستقصاء التي تم توزيعها علي القائمين علي عملية الإستلام في الفنادق عينة البحث، ومن ناحية أخرى تم استخدام إستمارات الإستقصاء الخاصة بالضيوف من أجل تقييم عملية الإستلام ومدى تأثيرها علي جودة الأغذية المقدمة.

**الكلمات الدالة:** منشآت الإقامة السياحية في الأقصر، إجراءات إستلام المواد الغذائية، جودة الأغذية.

### المقدمة

تعتبر وظيفة الإستلام من الوظائف الهامة في دورة الأغذية Food Cycle بالفندق نظراً لمدى مساهمتها في التأكد من أن الخامات الموردة مطابقة للمواصفات مما يعني تحقق الجودة وتنفيذ متطلبات التشغيل. هذا وقد أوضح Ninemeier<sup>1</sup> أن مهمة الإستلام في مؤسسات الضيافة في منطقة الإستلام التي يجب أن تكون ضمن نطاق المنطقة الخلفية من المنشأة وعند وصول الخامات يتم إستلامها من خلال لجنة الإستلام التي يجب أن تكون مكونة من عدد من ذوي الخبرة والأفراد المدربين علي إجراءات وقواعد الإستلام. هذا وقد تم إختيار مدينة الأقصر نظراً لأنها تعتبر من أهم مناطق الجذب السياحي في مصر لذلك فقد تم دراسة طرق إستلام المواد الغذائية وتأثير ذلك علي جودة الأغذية المقدمة في مجموعة فنادقها، كما تم إختيار مدينة الأقصر لإجراء هذه الدراسة نظراً لأنها تتميز بوجود عدد كبير ومتنوع من الفنادق الثابتة والعائمة وبجميع الدرجات والمستويات الفندقية طبقاً للنظام المصري.

### الاستعراض المرجعي LITERATURE REVIEW

#### نظرة عامة علي عملية الإستلام في صناعة الضيافة وأهميتها:

تبدأ جودة وسلامة الغذاء عند إستلام المواد الغذائية، بتخزينها ثم تحضيرها و طهيها، ومن ثم تقديمها إلى الضيوف، إن إستلام المواد الغذائية هي الخطوة الأولى والأساسية لتقديم الطعام الصحي الآمن وبمواصفات الجودة المطلوبة يجب أن يتم إستلام المواد الغذائية ضمن المقاييس والشروط الصحية ومن قبل أشخاص مدربين علي ذلك.<sup>2</sup> لإتمام عملية الإستلام بالجودة والسلامة المطلوبة أوضح الإتحاد المصري للغرف السياحية<sup>3</sup> أنه يجب مراعاة ما يلي: (أ) حسن إختيار موقع ومساحة منطقة الإستلام. (ب) ضمان تطبيق الشروط الإنشائية (الأرضيات - رصيف الإستلام - الحوائط - الأسقف - الإضاءة - التهوية ... الخ) بحيث تكون جميعها مطابق للمواصفات. (ت) توفير الأدوات والمعدات المناسبة (أرفف - ترولي الإستلام - الميزان - أدوات قياس الحرارة - ترابيزة الفحص والإستلام - راكات الإستلام - أطباق البيض... الخ). (ث) توفير لجنة إستلام ماهرة ومدربة. (ج) ضمان السرعة والجودة في الأداء وإتمام إجراءات الإستلام. بينما أضاف Adams<sup>4</sup> النقاط التالية: (أ) توفير أوراق مواصفات الجودة الخاصة بالخامات. (ب) توفير مستندات الإستلام والتي منها: (تقرير الإستلام اليومي - ورقة الإرتجاع - جداول مواعيد الموردين - جداول الملاحظات الشخصية للتفتيش علي مناطق الإستلام).

عند التركيز علي مناطق إستلام الأغذية يجب مراعاة قواعد الأمن والسلامة المهنية في مناطق الإستلام طبقاً لقواعد وأنظمة الدفاع المدني، كما يجب أن تكون الممرات واسعة وغير مكدسة بالمواد، وأن تكون جيدة الإضاءة سليمة الأرضيات متوفر بها العلامات الإرشادية<sup>5</sup>، في حين أكد Queensland Health<sup>6</sup> أنه يجب أن يكون بناؤها من مواد صماء جيدة وملائمة وسهلة التنظيف ويفضل الطوب والأسمنت المسلح، وأن تكون الأرضية والجدران من مواد مناسبة وسهلة التنظيف، وأن يكون تصميم منطقة الإستلام بطريقة تمنع دخول الحشرات والقوارض وأن تزود بمراوح شفت (تهوية) ملائمة، و يمنع إستخدام هذه الأماكن للنوم أو تحضير الطعام، كذلك يجب الحفاظ علي نظافة أماكن الإستلام والتخزين وأن تكون خالية من المخلفات باستمرار. بينما اتفق كل من Cichy<sup>7</sup> و Katsigris<sup>8</sup> حين أوضحوا أنه يجب أن تقع منطقة الإستلام ناحية الباب الخلفي للمنشأة الفندقية وعادة ما تسمى هذه بالمنطقة الخلفية Back Area، كما يجب أن تكون في موقع جيد التهوية وتتفادى أشعة

الشمس قدر الامكان كذلك يجب أن تكون بعيدة عن نظر الضيوف. كذلك يجب فصل منطقة الإستلام عن غرف القمامة منعا للتلوث والسيطرة علي الحشرات. في حين أضاف الأتحاد المصري للغرف السياحية<sup>١١</sup> أنه يتوقف تحديد مساحة منطقة الإستلام في مؤسسات الضيافة على عوامل هي: (الطاقة التشغيلية – موقع المنشأة – طبيعة التشغيل).

بينما أشار Cichy<sup>١١</sup> إلى أنه يجب أن تكون أرضية ورصيف الإستلام مطابق للموصفات وأن يتصف بما يلي: (الصلابة وقوة التحمل – ملساء لسهولة التنظيف – غير زلقة – بها ميلول تجاه جريبات الصرف) وتتوفر هذه الصفات في نوعيات مختلفة من الأرضيات مثل (بلاط السورناجة – الكونكريت المطلي بالإيبوكس .. وغيرها). ولا بد أن يكون رصيف منطقة الإستلام مرتفع عن مستوى الأرض بمقدار ٨٠ سم : ١٠٠ سم لحماية الأغذية من التلوث من عوادم سيارات النقل. ويراعى أن تغطي بالوعات صرف المياه بمصافي ستانلس مناسبة لا تسمح بمرور المواد الغذائية لها لتجنب إنسدادها أو تراكمها وتعفنها مما يعتبر مصدر تلوث كما يراعى أن تكون هذه المصارف من مواد غير قابلة للصدأ والتآكل وملتصقة بما يسهل عملية نظافتها. كما نشر كل من برنامج التفتيش علي منشآت الأغذية وحدة التردد والوبائيات<sup>١٢</sup> و Katsigris and Thomas<sup>١٣</sup> أن حوائط منطقة الإستلام يجب أن تصنع من القيشاني أو السيراميك الأبيض ليسهل نظافتها وصيانتها. وقد تكون مدهونة بنوع من الدهانات القابلة للغسيل بشرط سهولة صيانتها وتكون صديقة للبيئة. كذلك يجب أن تكون منطقة الإستلام مسقوفة بسقف ثابت أو على الأقل سقف متحرك مثل التاندات التي تستخدم إذا استلزم الأمر. أما عن إضاءة منطقة الإستلام لابد من توفر إضاءة طبيعية بها تمكن المستلم من إجراء الاختبارات الحسية والمواصفات الجيدة للمنتج. كما يجب توفر مصدر اضاءة صناعي بشرط ألا يغير من طبيعة الألوان. كما يجب أن تكون منطقة الإستلام جيدة التهوية مما لا يؤثر على سلامة الأغذية أثناء الإستلام.<sup>١٤</sup>

### إجراءات وقواعد الإستلام الفندقية

تعتبر عملية الإستلام هي واحدة من أهم نقاط التحكم الحرجة في السلسلة الغذائية Food Chain في نظام أمان وسلامة الغذاء.<sup>١٥</sup> بينما أضاف Cichy<sup>١٦</sup> أن عملية الإستلام تمثل نقطة تحكم مهمة يجب أن تؤخذ في الاعتبار حتي يمكن لنا ضمان جودة وسلامة الغذاء، حيث أن إستلام المواد الخام الصالحة يضمن إنتاج وجبات صالحة والعكس صحيح. في حين ذكر Ninemeier<sup>١٧</sup> أن هناك العديد من النقاط يجب التأكد منها لضمان جودة وسلامة عملية الإستلام، وهذه النقاط تتمثل فيما يلي:

- الاهتمام بمستوي معرفة ووعي القائمين علي عملية الإستلام من نواحي النظافة الصحية والصحة العامة وأن يكونوا مدربين وذلك لضمان جودة الأداء أثناء الإستلام.
- التعامل مع الموردين المعتمدين والذين يوفرن وسائل وأدوات الإستلام المناسبة من سيارات وغيرها.
- التأكد من نظافة وتعقيم وصلاحية سيارات النقل والتروليات اليدوية.
- عند رفض المنتجات يتم إرجاعها فوراً ويتم لصق عبارة "مرفوض" وتعزل عن المنتجات السليمة.
- يتم إخراج المنتجات من عبواتها الأصلية لأنها مكان جيد لاختباء الحشرات فيها.
- تطبيق جميع قواعد واجراءات الإستلام المختلفة من وزن الخامات وفحصها وقراءة كارت البيانات والتأكد من الخلو من العيوب وتطبيق اجراءات الفحص الحسي .. الخ.

يجب توفر عدة شروط لتحقيق الجودة وتنفيذ متطلبات التشغيل منها: وجود لجنة تقوم بإستلام كافة المواد الغذائية ومطابقتها مع ما تم طلبه و في حالة وجود خامات غير مطابقة ترفض اللجنة إستلامها وفي حالة الموافقة على الإستلام ومراجعة إذن التوريد يتم التوقيع على إذن التوريد بما يفيد بالإستلام مع تدوين التاريخ على البضاعة لإستخدامها طبقاً للقاعدة (الوارد أولاً يصرف أولاً FIFO) ثم ترسل البضاعة إلى المخازن كل صنف في مكانه ويتم عمل تقرير الإستلام اليومي Daily Receiving Report يوضح التقرير جميع البضاعة التي تم إستلامها خلال يوم عمل كامل موزعة وفقاً لأنواعها وكمياتها وأسعارها ويحرر هذا التقرير بمعرفة لجنة الإستلام.<sup>١٨، ١٩</sup> يجب التحقق من جميع المواد الغذائية الواردة من الموردين لحماية الضيوف، الأطعمة عالية الخطورة High Risk Food إذا تم إستلامها في درجة حرارة خاطئة يمكن أن تسمح للبكتيريا بالتكاثر ويؤثر علي ذلك على مدة الصلاحية و يسبب التسمم الغذائي. يراعى أثناء عملية الإستلام سلامة الغذاء وإتخاذ جميع التدابير الممكنة عملياً لضمان الحصول علي الأغذية المأمونة والصالحة لضيوف الفندق. التأكد من أن المواد الغذائية التي يتم إستلامها آمنة وخالية من التلوث، ومعروفة المصدر، ويجب أن تكون في درجة الحرارة الصحيحة أثناء نقلها وعند وصولها.<sup>٢٠</sup> خلال عملية الإستلام يوصي ببعض تدابير المكافحة مثل: (أ) إستلام المواد الغذائية في درجات الحرارة المناسبة وسرعة تخزين المواد الغذائية القابلة للتلف. (ب) الحصول على المواد الغذائية، والمكونات، و مواد التعبئة والتغليف من مصادر المعتمدة. (ت) وجود برامج إستلام ضروري في عملية إستلام المنتجات للسيطرة على درجة حرارة المنتج والسيطرة على المخاطر. (ث) عناية خاصة بإستلام المواد الغذائية الجاهزة للأكل، ويحتمل أن تكون خطرة لأنه لن يتم معالمتها حرارياً قبل الخدمة. (ج) المأكولات البحرية تتطلب اهتماماً خاصاً خلال عملية الإستلام، سواء كانت جاهزة للأكل أم لا، ويجب التأكد من أن المورد يطبق الإجراءات الصحية طبقاً لنظام الهاسب "HACCP". (ح) إلى جانب التحقق من درجة حرارة المنتج، يجب التحقق من المظهر والرائحة واللون، وحالة التعبئة والتغليف.<sup>٢١، ٢٢</sup>

كذلك يجب توفر مستندات الإستلام كالحصول على نسخة من أمر الشراء، وأن تتوفر نسخة من المواصفات الشرائية المتاحة، ويجب فحص البضائع مقارنة بأمر الشراء والفاتورة من حيث العدد، الوزن، السعر، وكذلك جودة البضاعة كما ينبغي مقارنة مواصفات المنتج للتأكد من أنها تلي المواصفات المطلوبة وكذلك التوقيع على الفاتورة، كما يجب وجود مسئول عن عملية الإستلام.<sup>٢٣</sup> وضع إجراءات قياسية للتحقق من أن الكمية والنوعية والسعر لكل سلعة تتفق تماماً مع وضعها في أمر الشراء وكذلك الفاتورة، وكذلك التأكد من تطابق جودة المنتجات، تداول المنتجات بعناية أثناء الإستلام والتخزين، كذلك التحقق من الأوزان ومعايير الجودة والمواصفات وتاريخ الصلاحية، والاهتمام بسرعة تخزين المنتجات في أماكنها المناسبة مباشرة بعد الإستلام.<sup>٢٤</sup> كما ذكر Cichy<sup>٢٥</sup> أنه علي الرغم من أنه لن تكون هناك القدرة الخارقة على معرفة ما إذا كان المواد الغذائية المستلمة ملوثة أم لا، إلا أن هناك بعض الخطوات العملية التي يجب اتخاذها للحد من امكانية التلوث والتي منها: (أ) التأكد من أن الغذاء محمي من التلوث أثناء النقل، ويطلب من الموردين ارسالها في حاويات مناسبة. (ب) التأكد من سلامة العبوات والتغليف ومطابقتها للمواصفات. (ت) التأكد من تاريخ الصلاحية ورفض أي منتج منتهي الصلاحية. (ث) سرعة إستلام وتخزين الأغذية مباشرة في مناطق التخزين المناسبة. (ج) قد يكون من الصعب التحقق من كل مادة من المواد الغذائية ولكن يمكن تفقد بعض الاصناف المستلمة على

أساس عشوائي لذلك يراعي أخذ العينات لتقييمها وأن تكون ممثلة للشحنة كاملة. (ح) يجب مراجعة بيانات المنتج واسم وعنوان المصنع أو المستورد وبيانات المورد. (خ) عدم قبول الغذاء ما لم يتمكن من التعرف عليه. (د) عدم إستلام أي أغذية ملوثة أو تظهر عليها أعراض التلف أو الفساد.<sup>٢٦</sup> من ناحية أخرى فقد اتفق البعض علي أنه عند إستلام الطعام يتم رفض المواد الغذائية في الحالات التالية: (أ) الأغذية المعلبة ذات الانتفاخات العلوية أو السفلية وأسطح المعلبات التي يخرج منها سوائل أو بها صدأ أو مطموسة البيانات. (ب) الخضروات والفواكه الطازجة إذا كان بها عفن أو تالفة. (ت) الأغذية الجافة ذات العبوات المفتوحة أو التي بها بقايا آثار حشرات. (ث) الأغذية المبردة أو المجمدة في غير درجات الحرارة الخاصة بها وهي (للمواد المبردة من ٥م : ٥٥م) وللمواد المجمدة من (١٨م : ٢٠م). (ج) أي أطعمة لا تتناسب مع مقاييس جودة المنشأة. (ح) أي أغذية منتهية الصلاحية أو بيانات صلاحيتها غير واضحة. (خ) عدم سلامة العبوات الغذائية.<sup>٢٧، ٢٨</sup>

ومن ناحية أخرى يجب توفر المعدات والأدوات المستخدمة في عملية الإستلام كالعربات والحاويات وأدوات الوقاية الشخصية اللازمة لتفادي الحوادث ولسرعة العمل.<sup>٢٩</sup> بالإضافة إلى الأرفف والصناديق والأدراج والأوعية ومجموعاتها المختلفة الأشكال والأنواع والهيكل المعدنية وحوامل المواسير والأسياخ وكذلك السلالم للوصول إلى الأصناف المرتفعة وأيضاً الموازين والمقاييس ولوحات التحميل والحوامل التي يمكن نقلها برفع الشوكية من مكان لآخر بالإضافة إلى الصهاريج والخزانات والبراميل المختلفة لتخزين السوائل.<sup>٣٠</sup> الإستلام هو خطوة تنفيذية مهمة لسلامة الأغذية و مصدر الفلج الرئيسي خلال عملية الإستلام هو التلوث من مسببات الأمراض والسموم الضارة.<sup>٣١</sup> في حين اتفق كل من الأتحاد المصري للغرف السياحية<sup>٣٢</sup> و مركز تكنولوجيا الصناعات الغذائية<sup>٣٣</sup> على أنه يتم التحكم في المواد الغذائية الواردة عن طريق عمل زيارات للموردين والتأكد من مدى تطبيق قوانين الصحة والسلامة في تصنيع وتخزين واعداد المواد الغذائية وكذلك سلامة عمليات النقل وكتابة التقارير اللازمة عن ذلك للوقوف علي مدى امكانية التعامل مع ذلك المورد أم لا وتوفر ملف للموردين المقبولين وملف لغير المقبولين للتوريد لعدم اتباعهم قواعد وأنظمة الصحة والسلامة الغذائية.

## أهداف البحث RESEARCH GOALS

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم إجراءات إستلام المواد الغذائية وتأثير ذلك علي جودة الأغذية المقدمة في مجموعة من الفنادق الموجودة في مدينة الأقصر. بغرض الوصول إلى أفضل التوصيات أو الاقتراحات التي يمكن من خلالها المساهمة في رفع مستوى جودة الأداء في مجال إستلام الأغذية في صناعة الضيافة.

## طرق البحث RESEARCH METHODS:

تضمن هذا البحث عدد من الطرق وأدوات البحث المختلفة حيث تم إستخدام الجانب النظري في البحث من خلال استعراض المراجع السابقة من الكتب والدوريات والمقالات التي تناولت إستلام الخامات الغذائية في الفنادق. كما تم إستخدام الجانب التطبيقي والذي تمثل في إستخدام ثلاثة من أدوات البحث العلمي والتي تتمثل في: (قائمة الملاحظات الشخصية Personal Observation Checklist – إستمارات استقصاء للعاملين القائمين علي عملية الإستلام Staffs' Questionnaire – إستمارات استقصاء للضيوف Guests' Questionnaire).

## محددات وعينة البحث THE RESEARCH LIMITATION AND SAMPLES

نظراً للعديد من الصعوبات والمعوقات والتي منها عامل الوقت والتكلفة هذا بالإضافة إلى قلة عدد الفنادق الثابتة فئة الأربع و الخمس نجوم في مدينة الأقصر لذلك فقد اقتصرت الدراسة علي إختيار جميع الفنادق الثابتة (١٠٠%) فئة الأربع و الخمس نجوم طبقاً للجمعية المصرية للفنادق<sup>٣٤</sup> لتصبح العينة مكونة من ١٢ فندقاً ثابتاً من فئة الأربع و الخمس نجوم وما يمثل ٣٠% من إجمالي فنادق مدينة الأقصر الثابتة والمتحركة من فئتي الأربع و الخمس نجوم وذلك للوقوف علي مدى الالتزام بتطبيق الاجراءات والقواعد الصحية في مناطق الإستلام أثناء مراحل إستلام المواد الغذائية الخام. كما يجب الإشارة إلى أنه قد تم تكويد الفنادق (اعطاء كل فندق من الفنادق عينة البحث كود) للتأكيد على سرية العملية وضمان الأمانة العلمية، وكذلك نظراً لأن البحث يقف علي عدد من المشاكل والعيوب داخل عدد من الفنادق عينة البحث، هذا ويوضح الجدول التالي (١) بيان بكود الفنادق المقترحة عينة البحث.

| الجدول رقم (١) الفنادق المقترحة عينة البحث |              |             |       |             |             |
|--|--------------|-------------|-------|-------------|-------------|
| مسلسل                                      | اسم الفندق   | درجة الفندق | مسلسل | اسم الفندق  | درجة الفندق |
| ١.   | (هـ. ق ١)    | خمس نجوم    | ٧.    | (س. ن. ب ١) | خمس نجوم    |
| ٢.   | (ش. ق ١)     | خمس نجوم    | ٨.    | (ق. خ. ق ٢) | أربع نجوم   |
| ٣.   | (م. ج. ق ١)  | خمس نجوم    | ٩.    | (ف. م. ق ٢) | أربع نجوم   |
| ٤.   | (س. ك. ق. ١) | خمس نجوم    | ١٠.   | (ف. ق. ٢)   | أربع نجوم   |
| ٥.   | (س. ن. ق ١)  | خمس نجوم    | ١١.   | (ف. أ. ق ٢) | أربع نجوم   |
| ٦.   | (س. س. ق ١)  | خمس نجوم    | ١٢.   | (ب. أ. ق ٢) | أربع نجوم   |

## النتائج والمناقشة RESULTS AND DISCUSSION

تم تحليل النتائج ومناقشتها وذلك من خلال تحليل نتائج أدوات البحث التي تتمثل فيما يلي:

### أولاً: تحليل نتائج إستمارات الملاحظات الشخصية Observation Checklist :

من الجدير بالذكر التأكيد من أنه تم تصميم إستمارة الملاحظات الشخصية بغرض تقييم إجراءات إستلام المواد الغذائية ودراسة تأثير ذلك علي جودة الأغذية المقدمة في فنادق الأقصر. هذا وقد تم تقسيم إستمارة الملاحظات الشخصية علي النحو التالي:

- ١- منطقة الإستلام والموصفات الإنشائية
- ٢- منطقة الإستلام والتجهيزات والمعدات
- ٣- عملية الإستلام والعاملين
- ٤- عملية الإستلام والموردين

٥- عملية الإستلام والدورة المستندية

هذا وقد اشتملت إستمارة الملاحظات الشخصية علي عدد ٥٥ سؤالاً، كما تم إستخدام مقياس مكون من أربع فئات لتقييم الخصائص الفرعية بإستمارة الملاحظات الشخصية علي النحو التالي:

١. ثلاث نقاط للمستوي المتميز
  ٢. نقطتين للمستوي المتوسط
  ٣. نقطة واحدة للمستوي الضعيف
  ٤. صفر للخاصية/السمة المفقودة
- وأيضاً تم تحويل جميع الدرجات بعد القيام بعملية التقييم للفنادق عينة البحث إلى النسب المئوية ونظام الرتب وذلك لتوضيح النتائج، ويلخص الجدول (٢) نتائج تقييم إستمارات الملاحظات الشخصية للفنادق عينة البحث.

| الجدول رقم (٢) نتائج تقييم إستمارات الملاحظات الشخصية |               |                     |          |          |                       |                        |                         |
|---|---------------|---------------------|----------|----------|-----------------------|------------------------|-------------------------|
| الترتيب   | *<br>الاجمالي | بنود التقييم        |          |          |                       |                        | الفندق/النتيجة          |
|   |               | الدورة<br>المستندية | الموردين | العاملين | التجهيزات<br>والمعدات | المواصفات<br>الانسانية |                         |
|   | ١٦٥           | ١٥                  | ٣٦       | ٢٧       | ٤٥                    | ٤٢ **                  |                         |
| <b>أولاً: فنادق الخمس نجوم</b>                        |               |                     |          |          |                       |                        |                         |
| ٢   | ١٣٥           | ١٢                  | ٢٨       | ٢٢       | ٣٥                    | ٣٨                     | **** النتيجة<br>الفعلية |
|   | ٨١.٨          | ٨٠                  | ٧٧.٨     | ٨١.٥     | ٧٧.٨                  | ٩٠.٥                   | **** %                  |
| ٣   | ١٢٩           | ١٢                  | ٢٥       | ٢٠       | ٣٦                    | ٣٦                     | النتيجة الفعلية         |
|   | ٧٨.٢          | ٨٠                  | ٦٩       | ٧٤.١     | ٨٠                    | ٨٥.٧                   | %                       |
| ١   | ١٣٧           | ١٢                  | ٢٧       | ٢٤       | ٣٦                    | ٣٨                     | النتيجة الفعلية         |
|   | ٨٣            | ٨٠                  | ٧٥       | ٨٨.٩     | ٨٠                    | ٩٠.٥                   | %                       |
| ٥   | ١٢٠           | ١٠                  | ٢٥       | ٢٠       | ٣٣                    | ٣٢                     | النتيجة الفعلية         |
|   | ٧٢.٧          | ٦٦.٧                | ٦٩       | ٧٤.١     | ٧٣.٣                  | ٧٦.٢                   | %                       |
| ٤   | ١٢٤           | ١٠                  | ٢٤       | ٢٠       | ٣٥                    | ٣٥                     | النتيجة الفعلية         |
|   | ٧٥.٢          | ٦٦.٧                | ٦٦.٧     | ٧٤.١     | ٧٧.٨                  | ٨٣.٣                   | %                       |
| ٩   | ١٠٥           | ٧                   | ٢٠       | ١٨       | ٣٠                    | ٣٠                     | النتيجة الفعلية         |
|   | ٦٣.٦          | ٤٦.٧                | ٥٥.٦     | ٦٦.٧     | ٦٦.٧                  | ٧١.٤                   | %                       |
| ٦   | ١١٤           | ١٢                  | ٢٠       | ٢٠       | ٣٠                    | ٣٢                     | النتيجة الفعلية         |
|   | ٦٩.١          | ٨٠                  | ٥٥.٦     | ٧٤.١     | ٦٦.٧                  | ٧٦.٢                   | %                       |
| <b>ثانياً: فنادق الأربع نجوم</b>                      |               |                     |          |          |                       |                        |                         |
| ١١  | ٩٤            | ٥                   | ١٨       | ١٦       | ٢٧                    | ٢٨                     | النتيجة الفعلية         |
|   | ٥٧            | ٣٣.٣                | ٥٠       | ٥٩.٣     | ٦٠                    | ٦٦.٧                   | %                       |
| ٨   | ١٠٧           | ٨                   | ٢١       | ٢٠       | ٢٨                    | ٣٠                     | النتيجة الفعلية         |
|   | ٦٤.٩          | ٥٣.٣                | ٥٨.٣     | ٧٤.١     | ٦٢.٢                  | ٧١.٤                   | %                       |
| ١٢  | ٨٤            | ٥                   | ١٥       | ١٥       | ٢٤                    | ٢٥                     | النتيجة الفعلية         |
|   | ٥٠.٩          | ٣٣.٣                | ٤١.٧     | ٥٥.٦     | ٥٣.٣                  | ٥٩.٥                   | %                       |
| ٧   | ١١٠           | ١٠                  | ٢٠       | ٢٠       | ٣٠                    | ٣٠                     | النتيجة الفعلية         |
|   | ٦٦.٧          | ٦٦.٧                | ٥٥.٦     | ٧٤.١     | ٦٦.٧                  | ٧١.٤                   | %                       |
| ١٠  | ١٠٠           | ٧                   | ١٨       | ٢٠       | ٣٠                    | ٢٥                     | النتيجة الفعلية         |
|   | ٦٠.٦          | ٤٦.٧                | ٥٠       | ٧٤.١     | ٦٦.٧                  | ٥٩.٥                   | %                       |

**ملاحظات:**

\* الاجمالي: هو ناتج جمع درجات تقييم بنود التقييم،\*\* هذا الرقم يمثل القيمة الكلية أو النهائية للدرجة التي يمكن الحصول عليها في هذا البند ، \*\*\* رموز تكويد خاصة بالفنادق عينة البحث، \*\*\*\* النتيجة الفعلية: هي تمثل قيمة الدرجة التي حصل عليه الفندق عينة البحث كنتيجة للتقييم الذي تم بإستخدام قائمة الملاحظات الشخصية ويتم احتسابها عن طريق جمع عدد الدرجات المحققة بعد التقييم \*\*\*\*\* النسبة المئوية للدرجة المحققة الخاصه بكل بند من بنود قائمة الملاحظات الشخصية وهذه النسبة المئوية تحتسب عن طريق  
قسمة النتيجة الفعلية لكل بند علي القيمة الكلية لكل بند % ، مثال  $38 \div 42 \times 100 = 90.5\%$

الجدول السابق (٢) يوضح ترتيب الفنادق عينة البحث بعد الإنتهاء من إجراء الزيارات الميدانية وعمل التقييم بإستخدام إستمارات الملاحظات الشخصية للفنادق عينة البحث، ومن خلال الجدول (٢) إتضح أن مجموعة الفنادق عينة البحث بمستوي الخمس نجوم حصلوا علي أعلى قيم للنسب المئوية والرتب فيما عدا فندق واحد منهم حيث حصل علي قيمة منخفضة بالنسبة لباقي الفنادق بمستوي الخمس نجوم. هذا ويوضح الجدول أن فندق (م. ج. ق ١) حصل علي أعلى قيمة ونسبة مئوية حيث حصل علي ١٣٧ نقطة من اجمالي ١٦٥ نقطة وبنسبة مئوية تمثل ٨٣%. ثم تلاه فندق (هـ. ق ١)

بحصوله علي ١٣٥ نقطة من اجمالي ١٦٥ نقطة بنسبة ٨١.٨%، ثم فندق (ش. ق ١) بحصوله علي ١٢٩ نقطة من اجمالي ١٦٥ نقطة وبنسبة ٧٨.٢%، ثم فندق (س. ن. ق ١) بحصوله علي ١٢٤ نقطة من اجمالي ١٦٥ نقطة وبنسبة ٧٥.٢%، ثم فندق (س. ك. ق ١) حصوله علي ١٢٠ نقطة من اجمالي ١٦٥ نقطة وبنسبة ٧٢.٧%، ثم فندق (س. ن. ق ١) بحصوله علي ١١٤ نقطة من اجمالي ١٦٥ نقطة وبنسب ٦٩.١%. بينما جاء في المرتبة السابعة فندق من مجموعة الفنادق بمستوي الأربع نجوم حيث حصل فندق (ف. أ. ق ٢) علي ١١٠ نقطة من اجمالي ١٦٥ نقطة وبنسبة مئوية ٦٦.٧%، ثم تلاه في المرتبة الثامنة فندق (ب. أ. ق. ٢) بحصوله علي ١٠٧ نقطة من اجمالي ١٦٥ نقطة وبنسبة ٦٤.٩%. بينما جاء فندق (س. س. ق ١) وهو من الفنادق بمستوي الخمس نجوم في المرتبة التاسعة بحصوله علي ١٠٥ نقطة من اجمالي ١٦٥ نقطة وبنسبة مئوية ٦٣.٦%، ثم بعد ذلك جاء باقي الفنادق بمستوي الأربع نجوم حيث حصل فندق (ب. أ. ق ٢) علي ١٠٠ نقطة من اجمالي ١٦٥ نقطة ونسبة ٦٠.٦%، ثم تلاه فندق (ق. خ. ق ٢) بحصوله علي ٩٤ نقطة من اجمالي ١٦٥ نقطة ونسبة ٥٧%. بينما جاء في المرتبة الاخيرة فندق (ف. ق. ٢) بحصوله علي ٨٤ نقطة من اجمالي ١٦٥ نقطة ونسبة ٥٠.٩%. وبناء علي ما سبق، يمكن تقديم المقارنة التالية للبيانات التي تم جمعها من نتائج تحليل الملاحظة الشخصية، ويوضح الجدول التالي ملخصاً للتحليل الفجوة بين نتائج تحليل الملاحظات الشخصية في الفنادق عينة الدراسة بين أقصى درجة ممكنة والنتيجة الفعلية (انظر الجدول ٣).

| جدول (٣) دراسة الفجوة بين الفنادق عينه الدراسة من تحليل نتائج الملاحظات الشخصية |                              |                     |                    |                    |                            |          |  |
|---|------------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|----------|--|
| سمات إستمارة الملاحظات  | الإستلام والموصفات الانشائية | الإستلام والتجهيزات | الإستلام والعاملين | الإستلام والموردين | الإستلام والدورة المستندية | الاجمالي |  |
| الفندق/ القيمة الفعلية  | ٤٢                           | ٤٥                  | ٢٧                 | ٣٦                 | ١٥                         | ١٦٥      |  |
| اولاً: الفنادق الخمس نجوم   |                              |                     |                    |                    |                            |          |  |
| (هـ. ق ١)   | القيمة المحققة               | ٣٨                  | ٣٥                 | ٢٢                 | ٢٨                         | ١٣٥      |  |
|   | الفجوة                       | ٤                   | ١٠                 | ٥                  | ٨                          | ٣٠       |  |
| (ش. ق ١)  | القيمة المحققة               | ٣٦                  | ٣٦                 | ٢٠                 | ٢٥                         | ١٢٩      |  |
|   | الفجوة                       | ٦                   | ٩                  | ٧                  | ١١                         | ٣٦       |  |
| (م. ج. ق ١)   | القيمة المحققة               | ٣٨                  | ٣٦                 | ٢٤                 | ٢٧                         | ١٢٧      |  |
|   | الفجوة                       | ٤                   | ٩                  | ٣                  | ٩                          | ٢٨       |  |
| (س. ك. ق ١)   | القيمة المحققة               | ٣٢                  | ٣٣                 | ٢٠                 | ٢٥                         | ١٢٠      |  |
|   | الفجوة                       | ١٠                  | ١٢                 | ٧                  | ١١                         | ٤٥       |  |
| (س. ن. ق ١)   | القيمة المحققة               | ٣٥                  | ٣٥                 | ٢٠                 | ٢٤                         | ١٢٤      |  |
|   | الفجوة                       | ٧                   | ١٠                 | ٧                  | ١٢                         | ٤١       |  |
| (س. س. ق ١)   | القيمة المحققة               | ٣٠                  | ٣٠                 | ١٨                 | ٢٠                         | ١٠٥      |  |
|   | الفجوة                       | ١٢                  | ١٥                 | ٩                  | ١٦                         | ٦٠       |  |
| (س. ن. ب ١)   | القيمة المحققة               | ٣٢                  | ٣٠                 | ٢٠                 | ٢٠                         | ١١٤      |  |
|   | الفجوة                       | ١٠                  | ١٥                 | ٧                  | ١٦                         | ٥١       |  |
| ثانياً: فنادق الأربع نجوم   |                              |                     |                    |                    |                            |          |  |
| (ق. خ. ق ٢)   | القيمة المحققة               | ٢٨                  | ٢٧                 | ١٦                 | ١٨                         | ٩٤       |  |
|   | الفجوة                       | ١٤                  | ١٨                 | ١١                 | ١٨                         | ٧١       |  |
| (ف. م. ق ٢)   | القيمة المحققة               | ٣٠                  | ٢٨                 | ٢٠                 | ٢١                         | ١٠٧      |  |
|   | الفجوة                       | ١٢                  | ١٧                 | ٧                  | ١٥                         | ٥٨       |  |
| (ف. ق ٢)  | القيمة المحققة               | ٢٥                  | ٢٤                 | ١٥                 | ١٥                         | ٨٤       |  |
|   | الفجوة                       | ١٧                  | ٢١                 | ١٢                 | ٢١                         | ٨١       |  |
| (ف. أ. ق ٢)   | القيمة المحققة               | ٣٠                  | ٣٠                 | ٢٠                 | ٢٠                         | ١١٠      |  |
|   | الفجوة                       | ١٢                  | ١٥                 | ٧                  | ١٦                         | ٥٥       |  |
| (ب. أ. ق ٢)   | القيمة المحققة               | ٢٥                  | ٣٠                 | ٢٠                 | ١٨                         | ١٠٠      |  |
|   | الفجوة                       | ١٧                  | ١٥                 | ٧                  | ١٨                         | ٦٥       |  |

**ملاحظات:** \* النتيجة الفعلية: هي تمثل قيمة الدرجة التي حصل عليها الفندق عينه البحث كنتيجة للتقييم الذي تم باستخدام قائمة الملاحظات الشخصية ويتم احتسابها عن طريق جمع عدد الدرجات المحققة بعد التقييم،\*\* الفجوة: هي ناتج الفرق بين القيمة الفعلية لبند قائمة الملاحظات الشخصية وبين القيمة المحققة لكل فندق من الفنادق عينه البحث

الجدول السابق (٣) يوضح أن نتيجة تحليل تقييم الفجوة المرتفعة كانت ضمن مجموعة الفنادق بمستوي الأربع نجوم حيث حصل فندق (ف. ق ٢) علي أعلى قيمة فجوة مرتفعة بين الفنادق عينه البحث بواقع ٨١ نقطة، ثم تلاه فندق (ق. خ. ق ٢) بحصوله علي ٧١ نقطة، ثم فندق (ب. أ. ق ٢) بحصوله علي ٦٥ نقطة، بينما جاء فندق من فنادق بمستوي الخمس نجوم في المستوي الرابع لترتيب الفنادق عينه الدراسة من حيث تقييم الفجوة المرتفعة حيث حصل فندق (س. س. ق ١) علي ٦٠ نقطة، ثم تلاه فندق (ف. م. ق ٢) بحصوله علي ٥٨ نقطة، ثم فندق (ف. أ. ق ٢) بحصوله علي ٥٥ نقطة. بينما جاء بعد

ذلك ترتيب باقي الفنادق بمستوي الخمس نجوم والتي حصلت علي أقل تقييم للفجوة بين الفنادق عينة البحث حيث حصل فندق (س. ن. ب. ١) علي ٥١ نقطة، ثم فندق (س. ك. ق. ١) حصل علي ٤٥ نقطة، ثم تلاه فندق (س. ن. ق. ١) بحصوله علي ٤١ نقطة، ثم فندق (ش. ق. ١) بحصوله علي ٣٦ نقطة، ثم تلاه فندق (ه. ق. ١) بحصوله علي ٣٠ نقطة. بينما جاء فندق (م. ج. ق. ١) في أفضل ترتيب للفنادق عينة البحث حيث حصل علي أقل قيمة فجوة بين الفنادق عينة البحث بحصوله علي ٢٨ نقطة.

من خلال دراسة وتحليل تلك النتائج السابقة يمكن القول بأن هناك فجوة بين الفنادق بمستوي الأربع و الخمس نجوم من حيث درجة الإلتزام وتطبيق المعايير المتعلقة بالإجراءات الواجب مراعاتها لإتمام عملية الإستلام علي الوجه الأكمل، كما يمكن تلخيص هذه الفجوات أو المشكلات فيما يلي:

#### أولاً: الفجوات المتعلقة بالموصفات الانشائية لمنطقة الإستلام:

هناك عدم إلتزام في عدد من الفنادق عينة البحث بمستوي الأربع نجوم وبالتحديد كل من (ف. ق. ٢) و (ب. أ. ق. ٢) ١٧ نقطة قيمة الفجوة التي تمثل أعلى قيمة فجوة محققة بين الفنادق عينة البحث، ثم تلاها (ق. خ. ق. ٢) الذي حقق ١٤ درجة قيمة فجوة متعلقة بتطبيق بعض قواعد الموصفات الانشائية لمنطقة الإستلام (انظر الجدول ٣). كذلك أظهرت النتائج أنه يوجد العديد من العيوب المتمثلة في عدم الدقة عند اختيار موقع ومساحة منطقة الإستلام كما أن هناك الكثير من المشكلات المتعلقة بعدم الاهتمام بأعمال النظافة والصيانة، كذلك هناك مناطق إستلام لا يتوافر فيها أسقف مطابقة للإشترطات هذا بالإضافة إلي مشاكل متعلقة بالحوائط والأرضيات والإضاءة وغيرها.

#### ثانياً: الفجوات المتعلقة بتجهيزات ومعدات منطقة الإستلام:

كذلك أظهرت النتائج بأن هناك مشكلات متعلقة بتجهيزات ومعدات منطقة الإستلام مشتركة بين فنادق الأربع والخمس نجوم، حيث أظهرت النتائج أن أكبر قيم الفجوة كانت من نصيب (ف. ق. ٢) حيث حقق ٢١ درجة فجوة، ثم تلاه (ق. خ. ق. ٢) ١٨ درجة فجوة، ثم تلاه (ف. م. ق. ٢) الذي حقق ١٧ درجة فجوة، في حين اشترك كل من (س. س. ق. ١) و (س. ن. ب. ١) و (ف. أ. ق. ٢) و (ب. أ. ق. ٢) في تحقيق نفس قيمة الفجوة ١٥ درجة فجوة (انظر الجدول ٣). هذا ويمكن تلخيص المشاكل المتعلقة بتجهيزات ومعدات منطقة الإستلام في أن هناك درجة من الإهمال أو عدم الإلتزام بإجراءات النظافة والصيانة لمجموعة من التجهيزات والمعدات، كما أن هناك عدد من المعدات مصنوعة من مواد قابلة للصدأ وعدم الملائمة للتعامل مع الأغذية مثل الموازين والتروليات. كما أن هناك درجة من الإهمال متعلقة براكات الإستلام وصناديق القمامة، كذلك لم يتم مشاهدة تربية الفحص والإستلام في الفنادق عينة البحث.

#### ثالثاً: الفجوات المتعلقة بالعاملين في عملية الإستلام:

هناك عدد من العاملين لا يتعاملون مع المواد الغذائية بالطرق الصحية، كما أن هناك العديد من إجراءات وقواعد الإستلام والنظافة الشخصية وصحة وسلامة الغذاء غير متبعة. حيث أوضحت النتائج بأن هناك عدد من الفنادق الأربع والخمس نجوم سجلت قيم فجوة مرتفعة في هذا البند من قائمة الملاحظات الشخصية، حيث سجل (ف. ق. ٢) أعلى درجة فجوة، ثم تلاه (ق. خ. ق. ٢) بحصوله علي ١١ درجة فجوة، ثم (س. س. ق. ١) الذي حقق ٩ درجة فجوة (انظر الجدول ٣).

#### رابعاً: الفجوات المتعلقة بالموردين في عملية الإستلام:

هناك عدد من المشكلات المتعلقة بالموردين والتي منها عدم الإهتمام بمستوي نظافة وصيانة سيارات التوريد هذا بالإضافة إلى نقص الوعي بإجراءات التعامل مع المواد الغذائية وإجراءات النظافة الشخصية. كما أن هناك سيارات تستخدم لنقل المواد الغذائية وهي غير مناسبة لهذا الغرض فعلي سبيل المثال يتم إستلام بعض المواد الغذائية في سيارات مكشوفة ومعرضة لأشعة الشمس. كما أظهرت النتائج أن هناك عدد من الفنادق الأربع والخمس نجوم سجلت قيم فجوة مرتفعة في البند المتعلق بالموردين وعملية الإستلام، حيث سجل فندق (ف. ق. ٢) ٢١ درجة فجوة ما يمثل أعلى قيمة فجوة محققة بين الفنادق عينة البحث. في حين اشترك كل من (ق. خ. ق. ٢) و (ب. أ. ق. ٢) بحصولهم علي نفس قيمة الفجوة ١٨ درجة فجوة، بينما سجل كل من (س. س. ق. ١) و (س. ن. ب. ١) و (ف. أ. ق. ٢) ١٦ درجة فجوة (انظر الجدول ٣).

#### خامساً: الفجوات المتعلقة بالدورة المستندية في عملية الإستلام:

هناك مجموعة من المستندات الخاصة بعملية الإستلام لم يتم الأهتمام بإستخدامها أو توفيرها مثل مستند تسجيل المرتجعات، وإستمارات مواصفات جودة المواد الخام، كذلك لم يتم تصميم جداول تنظم مواعيد الإستلام والتعامل مع الموردين في عدد من الفنادق عينة البحث. كما أوضحت نتائج البحث أن هناك عدد من الفنادق عينة البحث سجلت قيم فجوة مرتفعة فيما يخص الفجوات المتعلقة بالدورة المستندية في عملية الإستلام، حيث سجل كل من (ق. خ. ق. ٢) وكذلك (ف. ق. ٢) نفس درجة الفجوة ١٠ درجة فجوة، في حين سجل كل من (س. س. ق. ١) وكذلك (ب. أ. ق. ٢) ٨ درجة فجوة، ثم تلاهم (ف. م. ق. ٢) ٧ درجات فجوة (انظر الجدول ٣).

## ثانياً: تحليل نتائج إستمارات الإستقصاء :

إستندت إستمارات الإستقصاء المعدة لهذا البحث علي الدراسة المرجعية ذات الصلة بموضوع البحث هذا بالإضافة إلى الإستعانة بأراء عدد ٥ من الخبراء في مجال صناعة الضيافة والبحث العلمي. كما تم تلقي الإجابات شخصياً من الفئات المستهدفة (العاملين القائمين علي عمليات الإستلام – ضيوف الفنادق عينة البحث). هذا ويجب الإشارة إلى أنه قد تم ترجمة إستمارة الإستقصاء الخاصة بالضيوف إلى اللغة الإنجليزية حتي يمكن تقديمها للضيوف الاجانب. كذلك تم إبلاغ المشاركين بأن المعلومات التي يتم جمعها سوف تستخدم فقط لغرض البحث العلمي. كما إستخدمت ترددات الاحصاء الوصفي Descriptive Statistics Frequencies لتحليل البيانات التي تم جمعها من الإستقصاء بإستخدام برنامج SPSS النسخة ١٩.

### تحليل نتائج إستمارات استقصاء العاملين:

يهدف الإستقصاء الخاص بالعاملين القائمين علي عملية الإستلام في الفنادق عينة البحث إلى التعرف علي آراء العاملين حول موضوع البحث. كما تم توزيع عدد ٦٠ إستمارة استقصاء في الفنادق عينة البحث ونظراً لتلقي الإجابات شخصياً وبطريقة مباشرة من المستطلع آراؤهم لذلك لم يكن هناك إستمارات غير صالحة. كذلك فإن قلة عدد العينة المستطلع آراؤها من العاملين القائمين علي عملية الإستلام نظراً لأن البحث يقتصر فقط علي العاملين المسؤولين عن عملية الإستلام في الفنادق عينة البحث لذلك تم الاستعانة بعدد ٥ عاملين من أفراد لجنة الإستلام بكل فندق من الفنادق عينة البحث. هذا وقد تم تقسيم استقصاء العاملين إلى المجموعات والأسئلة الموضحة في الجداول التالية (انظر الجداول ٤،٥،٦،٧،٨،٩).

| الجدول رقم (٤) تحليل البيانات الشخصية للعاملين |                |                       |                             |                |                       |
|--|----------------|-----------------------|-----------------------------|----------------|-----------------------|
| اولاً: البيانات الشخصية:                       |                |                       |                             |                |                       |
| الفئة العمرية                                  | التكرار        | النسبة المئوية        | القسم أو الإدارة التابع لها | التكرار        | النسبة المئوية        |
| • أقل من ٢٠ عاماً                              | ٥              | ٨.٣                   | • المطبخ                    | ٢٤             | ٤٠                    |
| • من ٢٠ عاماً إلى أقل ٣٥ عاماً                 | ٢٢             | ٣٦.٧                  | • الإستلام                  | ٨              | ١٣.٤                  |
| • من ٣٥ عاماً إلى أقل من ٤٥ عاماً              | ٢٥             | ٤١.٧                  | • المخازن                   | ١٢             | ٢٠                    |
| • من ٤٥ عاماً فأكثر                            | ٨              | ١٣.٣                  | • مراقبة التكاليف           | ٥              | ٨.٣                   |
| <b>الاجمالي</b>                                | <b>٦٠</b>      | <b>١٠٠</b>            | • الحسابات                  | <b>٣</b>       | <b>٥</b>              |
| <b>النوع (الجنس)</b>                           | <b>التكرار</b> | <b>النسبة المئوية</b> | • المشتريات                 | <b>٣</b>       | <b>٥</b>              |
| • انثي   | ٥              | ٥                     | • الجودة والسلامة والصحة    | ٢              | ٣.٣                   |
| • ذكر  | ٦٠             | ١٠٠                   | • اقسام اخري                | ٣              | ٥                     |
| <b>الاجمالي</b>                                | <b>٦٠</b>      | <b>١٠٠</b>            | <b>الاجمالي</b>             | <b>٦٠</b>      | <b>١٠٠</b>            |
| <b>الجنسية</b>                                 | <b>التكرار</b> | <b>النسبة المئوية</b> | <b>المؤهل الدراسي</b>       | <b>التكرار</b> | <b>النسبة المئوية</b> |
| • مصري   | ٦٠             | ١٠٠                   | • مؤهل فوق العالي           | ٢              | ٣.٣                   |
| • اجنبي  | ٥              | ٥                     | • مؤهل عالي                 | ١٨             | ٣٠                    |
| <b>الاجمالي</b>                                | <b>٦٠</b>      | <b>١٠٠</b>            | • مؤهل فوق المتوسط          | ١٢             | ٢٠                    |
|  |                |                       | • مؤهل متوسط                | ٤٦             | ٤٣.٤                  |
|  |                |                       | • بدون مؤهل                 | ٢              | ٣.٣                   |
|  |                |                       | <b>الاجمالي</b>             | <b>٦٠</b>      | <b>١٠٠</b>            |

### اولاً: تحليل نتائج البيانات الشخصية:

يوضح الجدول السابق (٤) أن النسبة الأكبر من عينة البحث كانوا في الفئة العمرية بين ٣٥ إلى ٤٥ عاماً بنسبة ٤١.٧%، بينما كانت النسبة الأقل في الفئة أقل من ٢٠ عاماً حيث سجلت نسبة ٨.٣%، كما أن ٤٠% من عينة البحث كانوا يعملون في قسم المطبخ، بينما كانت النسبة الأقل مقسمة بالتساوي بين قسم الحسابات والمشتريات "اقسام اخري" حيث حصلوا علي ٥% من العينة. كما أوضحت النتائج ان ١٠٠% من عينة البحث كانوا من الذكور، وكذلك أوضحت النتائج ان ١٠٠% من عينة البحث كانوا ممن يحملون الجنسية المصرية، وأخيراً سجل المؤهل المتوسط أعلى نسبة من عينة البحث حيث حصل علي ٤٣.٤%، بينما كانت النسبة الأقل من نصيب من هم حاصلين علي المؤهل فوق العالي وبالتساوي مع من هم بدون مؤهل بنسبة ٣.٣% (انظر الجدول ٤).

| الجدول رقم (٥) تحليل بيانات إستثمارات استقصاء العاملين للموصفات الانشائية لمنطقة الإستلام |         |   |                |         |  |
|---|---------|---|----------------|---------|--|
| ثانياً: منطقة الإستلام والموصفات الانشائية  |         |   |                |         |  |
| النسبة المئوية  | التكرار | السؤال  | النسبة المئوية | التكرار | السؤال   |
|   |         | ١- هل منطقة الإستلام مصممة بشكل صحيح؟                         |                |         | ١- هل موقع منطقة الإستلام مناسب و مطابق للموصفات؟                          |
| ٣٥  | ٢١      | • نعم   | ٤١.٧           | ٢٥      | • نعم  |
| ٦٥  | ٣٩      | • لا  | ٥٨.٣           | ٣٥      | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         | ٣- هل منطقة الإستلام في نفس مستوي الارضية مع المخازن والمطبخ؟ |                |         | ٢- هل منطقة الإستلام قريبة من مناطق التخزين والمطبخ؟                       |
| ٢٥  | ١٥      | • نعم   | ٩١.٧           | ٥٥      | • نعم  |
| ٧٥  | ٤٥      | • لا  | ٨.٣            | ٥       | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         | ٥- هل مساحة منطقة الإستلام مناسبة مع حجم الفندق والخامات؟     |                |         | ٤- هل يتوافر رصيف إستلام؟  |
| ٢٠  | ١٢      | • نعم   | ٩١.٧           | ٥٥      | • نعم  |
| ٨٠  | ٤٨      | • لا  | ٨.٣            | ٥       | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         | ٧- هل يوجد فصل بين منطقة الإستلام وغرفة القمامة؟              |                |         | ٦- هل يوجد سقف في منطقة الإستلام؟  |
| ١٣.٣  | ٨       | • نعم   | ٩١.٧           | ٥٥      | • نعم  |
| ٨٦.٧  | ٥٢      | • لا  | ٨.٣            | ٥       | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         | ٩- هل مستوي الاضاءة مناسب من حيث الرؤية ليلاً ونهاراً؟        |                |         | ٨- هل يتم التأكد من تحقيق درجة حرارة الغرفة في منطقة الإستلام (١٥م : ٢٥م)؟ |
| ٨٥  | ٥١      | • نعم   | ١٠             | ٦       | • نعم  |
| ١٥  | ٩       | • لا  | ٩٠             | ٥٤      | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         | ١١- هل هناك مشكلات متعلقة بالصيانة في منطقة الإستلام؟         |                |         | ١٠- هل الاضاءة الصناعية في منطقة الإستلام مغطاة؟                           |
| ٩٥  | ٥٧      | • نعم   | ٣١.٧           | ١٩      | • نعم  |
| ٥   | ٣       | • لا  | ٦٨.٣           | ٤١      | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         | ١٣- هل الارضيات دائماً نظيفة وجافة؟                           |                |         | ١٢- هل يتوفر ارضية مناسبة ومطابقة للموصفات في منطقة الإستلام؟              |
| ٦٨.٣  | ٤١      | • نعم   | ٨٦.٧           | ٥٢      | • نعم  |
| ٣١.٧  | ١٩      | • لا  | ١٣.٣           | ٨       | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         |   |                |         | ١٤- هل يوجد مصادر تلوث في منطقة الإستلام؟                                  |
|   |         |   | ٥٦.٧           | ٣٤      | • نعم  |
|   |         |   | ٤٣.٣           | ٢٦      | • لا   |
|   |         |   | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |

#### ثانياً: تحليل نتائج منطقة الإستلام والموصفات الانشائية:

الجدول السابق (٥) يوضح أن هناك نسبة ٥٨.٣% من عينة البحث علي قناعة بأن موقع منطقة الإستلام غير مناسب، وعلي النقيض أكد ٦٥% من عينة البحث بأن منطقة الإستلام مصممة بشكل صحيح، كذلك أشارت النسبة العظمى ٩١.٧% بأن منطقة الإستلام قريبة من مناطق التخزين والمطبخ. بينما أوضحت نسبة ٧٥% بأن أرضية منطقة الإستلام ليست في نفس مستوي أرضيات المخازن والمطبخ وهذا يتعارض ما مذكروه كل من قطاع الفنادق والقرى السياحية<sup>٣٥</sup> و Katsigris and Thomas<sup>٣٦</sup> حين اتفقا علي أن منطقة الإستلام يجب أن تكون في نفس المستوي مع المخازن والمطابخ لتسهيل الحركة، كما ذكر ٩١.٧% بأنه يوجد رصيف إستلام في منطقة الإستلام، لكن اتفق ٨٠% من عينة البحث علي عدم مناسبة مساحة منطقة الإستلام لحجم الفندق والخامات المستلمة، كذلك أكد ٩١.٧% بأن منطقة الإستلام يتوافر بها سقف. ومن ناحية أخرى ذكر ٨٦.٧% من عينة البحث بأنه لا يوجد فصل بين منطقة الإستلام وغرف القمامة وهذا يتعارض مع ما أكد عليه Yiannas<sup>٣٧</sup> حين قال أن غرف القمامة يجب أن تكون معزولة عن منطقة الإستلام لمنع التلوث، كذلك أوضح ٩٠% من عينة البحث بعدم القدرة علي التحكم في درجة حرارة الغرفة في منطقة الإستلام أغلب أيام العام. بينما أشار ٨٥% من عينة البحث بأن مستوي الاضاءة مناسب غير أن هناك ٦٨.٣% أوضحوا بأنه ليس هناك غطاء للمبات الاضاءة الاصطناعية في منطقة الإستلام كذلك فان هذا يتعارض مع ما أكد عليه الأتحاد المصري للغرف السياحية<sup>٣٨</sup> و Cichy



٣٩ حين تحدثنا عن الشروط الانشائية لمنطقة الإستلام، كما ذكر ٩٥% من عينة البحث بأن هناك مشكلات متعلقة بالصيانة في منطقة الإستلام. من ناحية أخرى ذكر ٨٦.٧% من عينة البحث بأن أرضيات منطقة الإستلام مطابقة للمواصفات كذلك ذكر ٦٨.٣% منهم بأن الأرضيات دائماً نظيفة وجافة، وأخيراً قال ٥٦.٧% من عينة البحث أن هناك عدد من مصادر التلوث في منطقة الإستلام. ومن خلال تلك البيانات يمكن التأكيد علي أنه لا يوجد مشكلات كبرى متعلقة بالمواصفات الانشائية في منطقة الإستلام من وجهة نظر العاملين وهذا يتفق إلى حد كبير مع نتائج تحليل نماذج الملاحظات الشخصية الخاصة بكل فندق من الفنادق عينة البحث.

| الجدول رقم (٦) تحليل بيانات إستثمارات استقصاء العاملين لتجهيزات ومعدات منطقة الإستلام |         |   |                |         |  |
|---|---------|---|----------------|---------|--|
| ثالثاً: منطقة الإستلام والتجهيزات والمعدات:   |         |   |                |         |  |
| النسبة المئوية  | التكرار | السؤال  | النسبة المئوية | التكرار | السؤال   |
|   |         | ١٦- هل يتم إستخدام تربية الفحص والإستلام بشكل دائم؟   |                |         | ١٥- هل يتوافر تربية فحص وإستلام المواد؟                  |
| ٠   | ٠       | • نعم   | ١٠             | ٦       | • نعم  |
| ١٠٠   | ٦٠      | • لا  | ٩٠             | ٥٤      | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         | ١٨- هل الميزان مناسب للتعامل مع المواد الغذائية (من حيث النظافة وغير قابل للصدأ .. الخ)؟        |                |         | ١٧- هل يتوافر ميزان إستلام المواد الخام؟                 |
| ٢١.٧  | ١٣      | • نعم   | ١٠٠            | ٦٠      | • نعم  |
| ٧٨.٣  | ٤٧      | • لا  | ٠              | ٠       | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         | ٢٠- هل يتوافر راقات إستلام ومراقبة لمنع التلوث العرضي Cross-Contamination؟                      |                |         | ١٩- هل يتوافر طيبات مناسبة لانتظار وإستلام المواد الخام؟ |
| ٧٨.٣  | ٤٧      | • نعم   | ١٨.٣           | ١١      | • نعم  |
| ٢١.٧  | ١٣      | • لا  | ٨١.٧           | ٤٩      | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         | ٢٢- هل يتوافر حوض لغسيل اليدي؟  |                |         | ٢١- هل يتوافر احواض لغسيل المواد الغذائية قبل الدخول؟    |
| ٦.٧   | ٤       | • نعم   | ١٠             | ٦       | • نعم  |
| ٩٣.٣  | ٥٦      | • لا  | ٩٠             | ٥٤      | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         | ٢٤- هل هذه التروليات مناسبة للتعامل مع المواد الغذائية (من حيث النظافة وغير قابل للصدأ .. الخ)؟ |                |         | ٢٣- هل يتوافر عدد من التروليات الخاصة بالإستلام؟         |
| ٦.٧   | ٤       | • نعم   | ١٠٠            | ٦٠      | • نعم  |
| ٩٣.٣  | ٥٦      | • لا  | ٠              | ٠       | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         | ٢٦- هل صناديق القمامة نظيفة وبحالة جيدة ومغطاة بشكل دائم؟                                       |                |         | ٢٥- هل يتوافر صناديق للقمامة في منطقة الإستلام؟          |
| ١٨.٣  | ١١      | • نعم   | ٩٣.٣           | ٥٦      | • نعم  |
| ٨١.٧  | ٤٩      | • لا  | ٦.٧            | ٤       | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         | ٢٨- هل هذه الارفف مناسبة للتعامل مع المواد الغذائية (من حيث النظافة وغير قابل للصدأ .. الخ)؟    |                |         | ٢٧- هل يتوفر عدد من الارفف في منطقة الإستلام؟            |
| ٦١.٧  | ٣٧      | • نعم   | ٧٦.٧           | ٤٦      | • نعم  |
| ٣٨.٣  | ٢٣      | • لا  | ٢٣.٣           | ١٤      | • لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|   |         |   |                |         | ٢٩- هل يتوافر عدد كافي من اطباق البيض البلاستيكية؟       |
|   |         |   | ٩٦.٧           | ٥٨      | • نعم  |
|   |         |   | ٣.٣            | ٢       | • لا   |
|   |         |   | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |

ثالثاً: تحليل نتائج منطقة الإستلام والتجهيزات والمعدات:

توضح النتائج الموضحة في الجدول (٦) بأن ٩٠% من عينة البحث أقرت بعدم توفر تربية فحص وإستلام للمواد الخام في منطقة الإستلام، كما اتفق الجميع علي أنه لا يتم إستخدام تربية الفحص والإستلام خلال عملية الإستلام وهذا يتعارض مع ما أكد عليه كل من قطاع الفنادق والقرى السياحية<sup>٤١</sup> و Cichy<sup>٤٢</sup>. كذلك أقر الجميع بتوفر ميزان في منطقة الإستلام،

بينما أشار ٧٨.٣% من عينة البحث بأن الميزان المتوفر غير مناسب للتعامل مع الأغذية من حيث النظافة كما أنه مصنوع من مواد قابلة للصدأ. كما ذكر ٨١.٧% بأنه لا يوجد طلبات مناسبة لانتظار وإستلام المواد الخام في منطقة الإستلام وهذا يتعارض مع الشروط التي ذكرها برنامج التفتيش علي منشآت الأغذية وحدة التردد والوبائيات<sup>٤٢</sup>، في حين قال ٧٨.٣% من عينة البحث بأن هناك اراكات إستلام مرقمة لمنع التلوث أثناء عملية الإستلام، كذلك أكد ٩٠% بعدم توفر أحواض لغسيل المواد الغذائية في منطقة الإستلام، كما أن هناك ٩٣.٣% أقروا بعدم توافر أحواض لغسيل الايدي في منطقة الإستلام، بينما اتفق الجميع علي توفر تروليات إستلام في حين ذكر ٩٣.٣% من عينة البحث بعدم ملائمة تلك التروليات للتعامل مع المواد الغذائية. أيضاً أقر ٩٣.٣% بأن هناك صناديق للقمامة في منطقة الإستلام، في حين ذكر ٨١.٧% بأنه يوجد مشاكل متعلقة بنظافة وصيانة صناديق القمامة في منطقة الإستلام، كذلك أقر ٧٦.٧% بتوفر عدد من الأرفف في منطقة الإستلام، بينما ذكر ٦١.٧% أن هناك مشاكل متعلقة بنظافة وصيانة الأرفف في منطقة الإستلام، وأخيراً ذكر ٩٦.٧% من عينة البحث بأنه يتوفر عدد من أطباق البيض البلاستيكية. ومن خلال تلك البيانات يمكن التأكيد علي أنه هناك حاجة الى الاهتمام بتوفير عدد من الأجهزة والمعدات في منطقة الإستلام كما أنه هناك حاجة للاهتمام بمستوي نظافة وصيانة التجهيزات والمعدات في منطقة الإستلام، كما أنه يمكن القول بأن هذه النتائج قد تتفق الى حد كبير مع نتائج تحليل نماذج الملاحظات الشخصية الخاصة بكل فندق من الفنادق عينة البحث (انظر الجدول ٦).

| الجدول رقم (٧): تحليل بيانات إستمارات استقصاء العاملين لمنطقة الإستلام وتقييم اداء العاملين فيها |         |   |                |         |  |
|--|---------|---|----------------|---------|--|
| رابعا: منطقة الإستلام والعاملين:   |         |   |                |         |  |
| النسبة المئوية   | التكرار | السؤال  | النسبة المئوية | التكرار | السؤال   |
|  |         | ٣٠- هل يتم الإستلام دائماً من خلال لجنة إستلام محددة؟             |                |         | ٣١- هل لجنة الإستلام تتكون من خمسة اعضاء او اكثر؟  |
| ٧٠   | ٤٢      | • نعم   | ٥٥             | ٣٣      | • نعم  |
| ٣٠   | ١٨      | • لا  | ٤٥             | ٢٧      | • لا   |
| ١٠٠  | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|  |         | ٣٢- هل اعضاء لجنة الإستلام مدربين وعلي وعي تام بإجراءات الإستلام؟ |                |         | ٣٣- هل اعضاء لجنة الإستلام علي علم ووعي بإجراءات النظافة الشخصية والصحة العامة؟          |
| ٧٨.٣   | ٤٧      | • نعم   | ٩٥             | ٥٧      | • نعم  |
| ٢١.٧   | ١٣      | • لا  | ٥              | ٣       | • لا   |
| ١٠٠  | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|  |         | ٣٤- هل اعضاء لجنة الإستلام علي علم ووعي بقواعد واسس سلامة الغذاء؟ |                |         | ٣٥- هل يتم الالتزام بعملية غسيل الايدي اثناء مراحل الإستلام والتنقل بين المواد الغذائية؟ |
| ٩٠   | ٥٤      | • نعم   | ٥٦.٧           | ٣٤      | • نعم  |
| ١٠   | ٦       | • لا  | ٤٣.٣           | ٢٦      | • لا   |
| ١٠٠  | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|  |         | ٣٦- هل جميع اعضاء لجنة الإستلام يلتزمون بمواعيد الإستلام المحددة؟ |                |         | ٣٧- من وجهة نظرك هل إستلام الاغذية يؤثر علي جودة الطعام؟                                 |
| ١٣.٣   | ٨       | • نعم   | ٩٠             | ٥٤      | • نعم  |
| ٨٦.٧   | ٥٢      | • لا  | ١٠             | ٦       | • لا   |
| ١٠٠  | ٦٠      | الاجمالي  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي   |
|  |         | ٣٨- من وجهة نظرك هل عملية الإستلام تؤثر علي ارضاء الضيوف؟         |                |         |  |
| ٨٦.٧   | ٥٢      | • نعم   |                |         |  |
| ١٣.٣   | ٨       | • لا  |                |         |  |
| ١٠٠  | ٦٠      | الاجمالي  |                |         |  |

#### رابعا: تحليل نتائج منطقة الإستلام والعاملين:

توضح بيانات الجدول (٧) بأن هناك ٧٠% من عينة البحث ذكروا أن هناك لجنة دائمة مسؤولة عن عملية الإستلام وهذا يتفق مع ما ذكره قطاع الفنادق والقرى السياحية<sup>٤٣</sup>، كما ذكر ٥٥% بأن أعضاء لجنة الإستلام تتكون في أغلب الأحيان من خمسة أعضاء فأكثر، كذلك أكد ٧٨.٣% بأن أعضاء لجنة الإستلام علي علم ووعي بإجراءات الإستلام، وأيضاً اتفقت الغالبية العظمى ٩٥% من عينة البحث بأن أعضاء لجنة الإستلام علي علم بإجراءات النظافة الشخصية والصحة العامة، كذلك ذكر ٩٠% من عينة البحث بأن أعضاء اللجنة كذلك علي علم بقواعد وأسس سلامة الغذاء. في حين أن نسبة الذين أكدوا الالتزام بعملية غسيل الايدي أثناء مراحل الإستلام والتنقل بين المواد الغذائية لم تتجاوز ٥٦.٧%، كذلك أقر ٨٦.٧% من عينة البحث عدم التزام أعضاء لجنة الإستلام بالمواعيد المحدد لعملية الإستلام، بينما أقر ٩٠% بأن لعملية الإستلام تأثير كبير علي جودة الطعام المقدم، كذلك أقر ٨٦.٧% من عينة البحث بأن عملية الإستلام تؤثر علي ارضاء الضيوف (انظر الجدول ٧).

| الجدول رقم (٨) تحليل بيانات إستثمارات استقصاء العاملين لعملية الإستلام والموردين |         |  |                |         |   |
|--|---------|--|----------------|---------|---|
| خامساً: عملية الإستلام والموردين:  |         |  |                |         |   |
| النسبة المئوية   | التكرار | السؤال   | النسبة المئوية | التكرار | السؤال  |
|  |         | ٤٠- هل يوجد المورد أو مندوب عنه اثناء الإستلام؟                          |                |         | ٣٩- هل يتم التعاقد مع موردين معتمدين؟   |
| ٩٦.٧   | ٥٨      | • نعم  | ٦٥             | ٣٩      | • نعم   |
| ٣.٣  | ٢       | • لا   | ٣٥             | ٢١      | • لا  |
| ١٠٠  | ٦٠      | الاجمالي   | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي  |
|  |         | ٤٢- هل يوفر المورد السيارات المناسبة من حيث النظافة والصيانة؟            |                |         | ٤١- هل يتم القيام بزيارات للموردين للأطلاع علي الظروف التي يتم فيها تداول الغذاء قبل الوصول إلى الفندق؟ |
| ٣٦.٣   | ٢٢      | • نعم  | ٢٦.٧           | ١٦      | • نعم   |
| ٦٣.٣   | ٣٨      | • لا   | ٧٣.٣           | ٤٤      | • لا  |
| ١٠٠  | ٦٠      | الاجمالي   | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي  |
|  |         | ٤٤- هل سيارات توريد المواد الغذائية المجمدة تحقق الدرجة من ١-٢م فاقلاً؟  |                |         | ٤٣- هل سيارات توريد المواد الغذائية المبردة تضمن تحقيق الدرجة من ١م : ٥م٨؟                              |
| ١١.٧   | ٧       | • نعم  | ١٦.٧           | ١٠      | • نعم   |
| ٨٨.٣   | ٥٣      | • لا   | ٨٣.٣           | ٥٠      | • لا  |
| ١٠٠  | ٦٠      | الاجمالي   | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي  |
|  |         | ٤٦- هل يوفر المورد سيارات تبريد أو مظلة لنقل الخضروات والفاكهة الطازجة؟  |                |         | ٤٥- هل يوفر المورد سيارات مظلة للمواد الغذائية الجافة؟  |
| ١٣.٣   | ٨       | • نعم  | ١٠             | ٦       | • نعم   |
| ٨٦.٧   | ٥٢      | • لا   | ٩٠             | ٥٤      | • لا  |
| ١٠٠  | ٦٠      | الاجمالي   | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي  |
|  |         | ٤٨- هل مواعيد إستلام المواد الكيميائية منفصلة عن إستلام المواد الغذائية؟ |                |         | ٤٧- هل تشعر بأن عمال التوريد علي علم ووعي بإجراءات وقواعد سلامة الغذاء والتعامل مع الاغذية؟             |
| ٧٠   | ٤٢      | • نعم  | ٣٨.٨           | ٢٣      | • نعم   |
| ٣٠   | ١٨      | • لا   | ٦١.٧           | ٣٧      | • لا  |
| ١٠٠  | ٦٠      | الاجمالي   | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي  |
|  |         | ٥٠- هل يتم رفض المواد عند اكتشاف اعراض مرضية علي عمال التوريد؟           |                |         | ٤٩- هل يتم رفض إستلام المواد عند اكتشاف قوارض في سيارات التوريد؟  |
| ٩٦.٧   | ٥٨      | • نعم  | ٩٥             | ٥٧      | • نعم   |
| ٣.٣  | ٢       | • لا   | ٥              | ٣       | • لا  |
| ١٠٠  | ٦٠      | الاجمالي   | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي  |

#### خامساً: تحليل نتائج عملية الإستلام والموردين:

طبقاً للنتائج الواردة في الجدول (٨) فإن هناك ٦٥% من عينة البحث أقروا بأنه يتم التعاقد مع موردين معتمدين وهذا يتفق مع ما أكد عليه Cichy<sup>٤٤</sup> في حين أقر ٩٦.٧% من عينة البحث بعدم تواجد المورد أو مندوب عنه أثناء عملية الإستلام وهذا يتعارض مع ما أكد عليه الأتحاد المصري للغرف السياحية<sup>٤٥</sup> كذلك أكد ٧٣.٣% من عينة البحث بعدم القيام بزيارات للموردين للأطلاع علي الظروف التي يتم فيها تداول الغذاء قبل الوصول إلى الفندق وهذا يتعارض مع ما أكد عليه<sup>(٤٦)</sup>، كما أكد ٦٣.٣% أن هناك مشكلات متعلقة بنظافة وصيانة سيارات التوريد الخاصة بالموردين، كما أقر ٨٣.٣% بعدم قدرة سيارات التوريد للأغذية المبردة علي تحقيق درجة حرارة التبريد (١م : ٥م٨) وهذا يتعارض مع ما أكد عليه مركز تكنولوجيا الصناعات الغذائية<sup>٤٧</sup>، كذلك أكد ٨٨.٣% بعدم قدرة سيارات التجميد علي تحقيق درجة حرارة التجميد (-١٢م فاقلاً) وهذا يتعارض مع ما أكد عليه مركز تكنولوجيا الصناعات الغذائية<sup>٤٨</sup>، كذلك أقر ٩٠% من عينة البحث عدم توريد الأغذية الجافة في سيارات مظلة، كما أن ٨٦.٧% من عينة البحث أكدوا عدم إستلام الخضروات والفاكهة الطازجة في سيارات التبريد أو تكون مظلة وهذا يتعارض مع ما ذكره الأتحاد المصري للغرف السياحية<sup>٤٩</sup>. من ناحية أخرى ذكر ٦١.٧% بأن عمال التوريد لم يكونوا علي علم ووعي بإجراءات وقواعد سلامة الغذاء والتعامل مع المواد الغذائية، كذلك أقر ٧٠% بأن مواعيد إستلام المواد الكيميائية منفصلة عن مواعيد إستلام المواد الغذائية، كما أكد ٩٥% رفض إستلام المواد عند اكتشاف قوارض في سيارات التوريد كذلك أكد ٩٦.٧% رفض المواد عند اكتشاف أعراض مرضية علي عمال التوريد. وجدير بالذكر بأنه يجب علي مسؤولي الفنادق العمل علي تحسين الأداء والاهتمام بعملية الإستلام ومتابعة الموردين، حتي يتمكن لهم السيطرة علي العديد من المشاكل الموضحة من خلال تحليل هذا الجزء من البحث (انظر الجدول (٨)).

| الجدول رقم (٩) تحليل بيانات إستمارات استقصاء العاملين لعملية الإستلام والدورة المستندية |         |  |                |         |   |
|---|---------|--|----------------|---------|---|
| سادساً: عملية الإستلام والدورة المستندية:   |         |  |                |         |   |
| النسبة المئوية  | التكرار | السؤال   | النسبة المئوية | التكرار | السؤال  |
| ٥٢  | ٠       | هل يتوافر نسخة من اوراق مواصفات جودة المواد الخام Quality Item Specifications في منطقة الإستلام؟ | ٨٠٣            | ٥       | هل يتوافر جداول معلقة في منطقة الإستلام توضح وتنظم مواعيد وتواريخ الإستلام للمواد المختلفة؟ |
| ١٠٠   | ٦٠      | • نعم<br>• لا  | ٩١.٧           | ٥٥      | • نعم<br>• لا   |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي   | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي  |
| ٥٤  | ٠       | هل يتوافر مستند للمواد المرتجعة Refused Report؟  | ١٠٠            | ٦٠      | هل يتوافر تقرير الإستلام اليومي للخامات Daily Receiving Report؟                             |
| ٥   | ٣       | • نعم<br>• لا  | ٠              | ٠       | • نعم<br>• لا   |
| ٩٥  | ٥٧      | الاجمالي   | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي  |
| ١٠٠   | ٦٠      | الاجمالي   | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي  |
|   |         |  |                |         | هل يتوافر إستمارة للملاحظات الشخصية لمنطقة الإستلام؟  |
|   |         |  | ٦.٧            | ٤       | • نعم<br>• لا   |
|   |         |  | ٩٣.٣           | ٥٦      | الاجمالي  |
|   |         |  | ١٠٠            | ٦٠      | الاجمالي  |

#### سادساً: تحليل نتائج عملية الإستلام والدورة المستندية:

يوضح الجدول السابق (٩) أن هناك ٩١.٧% من عينة البحث أقروا بعدم توفير جداول معلقة في منطقة الإستلام وتوضح وتنظم مواعيد وتواريخ الإستلام وهذا يتعارض مع ما أكد عليه Cichy، كذلك اتفق الجميع علي عدم توافر نسخة من أوراق مواصفات جودة المواد الخام في منطقة الإستلام، كذلك اتفق الجميع علي توفر نموذج تقرير الإستلام اليومي للخامات، كما أن هناك ٩٥% من عينة البحث أقروا بعدم توافر مستند للمواد المرتجعة. واخيراً أقر ٩٣.٣% من عينة البحث بعدم توفر إستمارات للملاحظات الشخصية لمنطقة الإستلام. وهذا يوضح أن الفنادق في حاجة الى الاهتمام بالدورة المستندية الخاصة بعملية الإستلام حتي يمكن لها ضمان جودة وحسن الأداء أثناء تطبيق اجراءات الإستلام (انظر الجدول ٩).

#### تحليل نتائج إستمارات استقصاء الضيوف:

يهدف الإستقصاء الخاص بالضيوف في الفنادق عينة البحث إلى التعرف علي آراء الضيوف حول موضوع البحث وكذلك التعرف علي تقييمهم لجودة الطعام المقدم، الذي يمكن من خلال نتائج تحليل هذا الإستقصاء الوقوف علي تحقيق أهداف هذا البحث. هذا وقد تم توزيع عدد ٢٤٠ إستمارة استقصاء في الفنادق عينة البحث بواقع ٢٠ إستمارة لكل فندق وكانت نسبة الإستمارات الصالحة ٧٧% بواقع ١٨٥ إستمارة صالحة. وفيما يلي تحليل نتائج إستمارات الإستقصاء الخاصة بالضيوف موضحة في الجدول رقم (١٠).

| الجدول رقم (١٠) تحليل بيانات إستمارات استقصاء حول آراء الضيوف حول الطعام المقدم |         |  |                |         |   |
|---|---------|--|----------------|---------|---|
| ثانياً: آراء الضيوف حول جودة الطعام المقدم                                      |         |  |                |         |   |
| النسبة المئوية  | التكرار | السؤال   | النسبة المئوية | التكرار | السؤال  |
| ٢   | ١٤٢     | هل هذه اول اقامة لك في هذا الفندق؟   | ٦٥             | ١٢٠     | ١- هل هذه هي اول زيارة لك لمدينة الافصر؟  |
| ٧٧  | ١٤٢     | • نعم  | ٦٥             | ١٢٠     | • نعم   |
| ٢٣  | ٤٣      | • لا   | ٣٥             | ٦٥      | • لا  |
| ١٠٠   | ١٨٥     | الاجمالي   | ١٠٠            | ١٨٥     | الاجمالي  |
| ٤   | ١١٧     | هل تشعر بالاستمتاع بوجبات الطعام المقدمة اليك؟   | ٦٦             | ٢٨      | ٣- اذا كانت الاجابة بلا، فهل من اسباب عودتك لنفس الفندق ترجع إلى جودة الاغذية والمشروبات المقدمة؟ |
| ٦٣  | ١١٧     | • نعم  | ٦٦             | ٢٨      | • نعم   |
| ٣٧  | ٦٨      | • لا   | ٣٤             | ١٥      | • لا  |
| ١٠٠   | ١٨٥     | الاجمالي   | ١٠٠            | *٤٣     | الاجمالي  |
| ٦   | ٤٦      | خلال فترة الإقامة في هذا الفندق هل حدث لك اي من الاضرار الصحية المتعلقة بسلامة الغذاء؟ | ٧٢             | ١٣٣     | ٥- هل تجد أن الوجبات المقدمة اليك تساوي القيمة الفعلية لما انفق من اموال؟                         |
| ٢٥  | ٤٦      | • نعم  | ٧٢             | ١٣٣     | • نعم   |
| ٧٥  | ١٣٩     | • لا   | ٢٨             | ٥٢      | • لا  |
| ١٠٠   | ١٨٥     | الاجمالي   | ١٠٠            | ١٨٥     | الاجمالي  |
| ٨   |         | هل صدفت اي عيوب في مكونات الاطباق المقدمة اليك؟  |                |         | ٦- هل تعتقد بأن المواد الخام المستخدمة في انتاج الاطباق المقدمة ذات درجة عالية من الجودة؟         |

|   |      |          |   |     |          |
|---|------|----------|---|-----|----------|
| ٤٥  | ٨٣   | • نعم    | ٦٥  | ١٢٠ | • نعم    |
| ٥٥  | ١٠٢  | • لا     | ٣٥  | ٦٥  | • لا     |
| ١٠٠   | ١٨٥  | الاجمالي | ١٠٠   | ١٨٥ | الاجمالي |
| ١٠- إذا كانت الإجابة بنعم، فهل انت راضي عن متسوي التنظيم والترتيب والنظافة والشكل العام لمنطقة الإستلام؟                          |      |          | ٩- اثناء فترة اقامتك في الفندق هل لاحظت منطقة الإستلام الخاصة بالفندق؟  |     |          |
| ١٢  | ٨    | • نعم    | ٣٧  | ٦٩  | • نعم    |
| ٨٨  | ٦١   | • لا     | ٦٣  | ١١٦ | • لا     |
| ١٠٠   | **٦٩ | الاجمالي | ١٠٠   | ١٨٥ | الاجمالي |
| ١١- إذا كنت قد لاحظت سيارات توريد الأغذية سوء داخل او خارج الفندق فهل انت راضي عنها من ناحية الشكل العام وطرق تداول ونقل الاغذية؟ |      |          | ١١- إذا كنت قد لاحظت سيارات توريد الأغذية سوء داخل او خارج الفندق فهل انت راضي عنها من ناحية الشكل العام وطرق تداول ونقل الاغذية؟ |     |          |
|   |      |          | ٢٨  | ٥٢  | • نعم    |
|   |      |          | ٧٢  | ١٣٣ | • لا     |
|   |      |          | ١٠٠   | ١٨٥ | الاجمالي |

البيانات الموضحة في الجدول السابق (١٠) تشير إلى أن ٦٥% من الضيوف عينة البحث كانوا من الذين يزورون الأقصر لأول مرة، وكذلك أن ٧٧% من الضيوف عينة البحث كانوا أول مرة يقيمون في هذا الفندق عينة البحث، في حين أوضح هؤلاء الضيوف الذين كانوا مترددين علي الفندق أكثر من مرة أن منهم ٦٦% كان من أسباب عودتهم مرة أخرى مرتبطة بجودة الأغذية والمشروبات المقدمة، كذلك أقر ٦٣% من اجمالي الضيوف عينة البحث بأنهم بالفعل يشعرون بالاستمتاع بوجبات الطعام المقدمة لهم، كما أوضح ٧٢% من المستطلع آراؤهم بأنهم يرون أن الوجبات المقدمة تساوي القيمة الفعلية لما أنفقه من أموال. ومن ناحية أخرى أوضح ٧٥% من الضيوف عينة البحث أنهم لم تحدث لهم أي اضطرابات صحية متعلقة بسلامة الغذاء خلال فترة الإقامة في الفندق، في حين أن النسبة الباقية ٢٥% أقرت بحدوث اضطرابات صحية متعلقة بسلامة الأغذية المقدمة وهذه تعتبر نسبة مرتفعة إلى حد كبير يجب أن تأخذ في الاعتبار عن طريق الاهتمام بقواعد وتطبيقات سلامة الغذاء. هذا وقد أقر ٦٥% من عينة البحث بأنهم يعتقدون أن المواد الخام المستخدمة في تركيب الأطباق تعتبر ذات جودة عالية، كذلك هناك ٥٥% من عينة البحث لم تصادف أي عيوب في مكونات الأطباق المقدمة، كما أن هناك ٦٣% من عينة البحث لم يلاحظوا منطقة الإستلام أثناء فترات الإقامة، بينما هناك ٣٧% من عينة البحث لاحظوا منطقة الإستلام وكان منهم ٨٨% لم يكونوا راضين عن مستوي الترتيب والتنظيم والنظافة والشكل العام لمنطقة الإستلام. واخيراً أوضح ٧٢% من الضيوف عينة البحث بعدم رضائهم عن سيارات نقل وتوريد المواد الغذائية التي صادفوا رؤيتها داخل وخارج الفندق (انظر الجدول ١٠).

### الاستنتاجات: CONCLUSIONS:

بعد إستعراض النتائج وتحليلها ومناقشتها يمكن إستخلاص العديد من الإستنتاجات والتي يجب التأكيد علي أن النتائج السابقة لا يمكن تعميمها علي جميع الفنادق المصرية وإنما هي وجهة نظر محددة لما تم التعامل معه خلال مرحلة البحث والدراسة. وبشكل عام يمكن التأكيد علي أن الفنادق موضوع البحث في حاجة إلى ضمان الإلتزام بالقواعد والأسس الخاصة بالموصفات الانشائية من حيث حسن اختيار موقع منطقة الإستلام كما أنه يجب مراعاة توفر المساحات المناسبة مع مراعاة احتمالات التوسعة المستقبلية، هذا بالإضافة إلى الاهتمام بإجراءات النظافة والصيانة الخاصة بمنطقة الإستلام. كما يجب التأكيد علي توفير الأجهزة والمعدات المناسبة للتعامل مع المواد الغذائية، كذلك الاهتمام برفع مستوي أداء العاملين من خلال الإهتمام بتوفير البرامج التدريبية، هذا بالإضافة إلى حسن اختيار الموردين وتنفيذ إجراءات التفتيش الدوري علي الموردين. كذلك يجب ضمان توفير جميع الإجراءات المتعلقة بإستلام المواد الخام وكذلك الدورة المستندية. وأخيراً يجب متابعة آراء الضيوف بشكل مستمر حول الأغذية المقدمة ومدى رضاهم عنها وعن جودتها.

### التوصيات: RECOMMENDATIONS:

بناء علي النتائج التي تم التوصل اليها أثناء مراحل الدراسة والبحث يمكن إستنتاج التوصيات التالية:

#### أولاً: توصيات مقترحة للمؤسسات الحكومية المعنية:

- ١- ضمان تطبيق الاشتراطات والقواعد الخاصة بإنشاء مناطق الإستلام من حيث اختيار الموقع والمساحة والموصفات الانشائية والتهوية والاضاءة... الخ وذلك من خلال وضع نظم رقابة وتفتيش فعالة.
- ٢- ضمان تطبيق إجراءات وقواعد الإستلام الصحيحة من خلال دعم نظم الرقابة والتفتيش علي عملية الإستلام من خلال مراقبين أو مفتشين مدربين وذى مهارة عالية.
- ٣- وضع نظم مراقبة وتفتيش فعالة علي الموردين والعمل علي دعم تدريبهم.
- ٤- دعم برامج تدريبية مناسبة وخاصة للعاملين في مجال الإستلام في الفنادق والتأكد من حصولهم علي المعلومات الدقيقة المتعلقة بإجراءات الإستلام وخصوصاً المواد الغذائية.

٥- الاهتمام بنظم التعليم وخصوصاً التعليم الفندقى وضمان تدريب الطلاب على عمليات وإجراءات الإستلام الفعالة التي تتماشى مع الواقع العملي.

#### ثانياً: توصيات للفنادق:

- ١- الالتزام بتطبيق الاشتراطات الخاصة بإنشاء مناطق الإستلام حتى يمكن لها ضمان جودة عملية الإستلام.
- ٢- الاهتمام ببرامج التدريب والتوعية للقائمين على عملية الإستلام وذلك لضمان جودة عملية الإستلام
- ٣- الاهتمام بمستوي النظافة والصيانة في مناطق الإستلام.
- ٤- العمل على توفير أفضل التجهيزات والمعدات المناسبة والملائمة لضمان جودة إجراءات الإستلام.
- ٥- ضمان توفير جداول تنظيم مواعيد عملية الإستلام للموردين والموظفين والتأكد على الالتزام بتطبيقها.
- ٦- ضمان توفير أوراق مواصفات جودة الخامات Quality Item Specification وتدريب الموظفين عليها.
- ٧- الاهتمام بحسن اختيار الموردين والتأكد على التعامل مع الموردين المعتمدين والذين لديهم الامكانيات المناسبة للتعامل مع المواد الخام وخصوصاً الغذائية.
- ٨- ضمان تحقيق عمليات التفتيش على الموردين والمنتجين إن أمكن ذلك ومن خلال لجنة مدربة ومؤهلة لهذا الدور ولذلك لضمان جودة وسلامة المواد.
- ٩- يجب ضمان تطبيق قواعد وإجراءات الإستلام بشكل سريع وبدقة وخصوصاً عند إستلام المواد الغذائية خصوصاً المواد المبردة أو المجمدة أو أي من المواد الحساسة.

#### المراجع REFERANCES

<sup>1</sup> Ninemeier, J. (1999). "Food and Beverage Management". 2<sup>nd</sup> Edition, Educational Institute of the American Hotel & Motel Association. pp. 159–165

<sup>2</sup> Thomas, G., and Dawe, S. (2011). "Food Hygiene Policy". Final Version No. 1. May 2011. Policy No. RM019: North East London NHS Foundation Trust. Pp. 15-35

<sup>٣</sup> الأتحاد المصري للغرف السياحية و (AH&LA، 2007)، "إدارة سلامة الغذاء بإستخدام تحليل مصادر الخطر ونقاط التحكم الحرجة"، مشروع تنمية مهارات العاملين بالقطاع السياحي المصري، تحت اشراف وزارة السياحة المصرية والجمعية الامريكية للفنادق الاقامة (AH&LA)، ص ١١٢ – ١٢٣.

<sup>4</sup> Adams, C. (2002). "Hazard Analysis and Critical Control Point- Original "Spin" Food Control". 13: 355–360.

<sup>5</sup> Yoong, M., and Margaret, H. (2008). "Workplace Safety and Health Guedliness Hotels". Food and Beverage, Workplace Hazards and Their Prevention, Published in January 2008 by the Workplace Safety and Health Council in collaboration with the Ministry of Manpower.

<sup>6</sup> Berger, S., Lehmann, H. and Lenhner, F. (2002). "Location-Based Service in the Tourist Industry". Information Technology Tourism, 5 (4), 243-56.

<sup>7</sup> Queensland Health, (2008). "Tool for the Development of a Food Safety Program for Catering and Retail premises". Food Standards Australia New Zealand, Available from: "www.foodstandards.gov.au". [Accessed on 09-11-2013].

<sup>8</sup> Cichy, R. (2004). "Food Safety Management the HACCP Process". Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association, USA., pp. 5-45.

<sup>9</sup> Katsigris, C., and Thomas, C. (2009). "Design and Equipment for Restaurants and Foodservice: A Management View". Third Edition. John Wiley and Sons, INC. USA. Pp. 113, 114.

<sup>١٠</sup> الأتحاد المصري للغرف السياحية و (AH&LA، 2007)، "إدارة سلامة الغذاء بإستخدام تحليل مصادر الخطر ونقاط التحكم الحرجة"، مشروع تنمية مهارات العاملين بالقطاع السياحي المصري، تحت اشراف وزارة السياحة المصرية والجمعية الامريكية للفنادق الاقامة (AH&LA)، ص ١١٢ – ١٢٣.

---

<sup>11</sup> Cichy, R. (2004). "Food Safety Management the HACCP Process". Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association, USA., pp. 5-45.

<sup>12</sup> برنامج التفتيش علي منشآت الأغذية وحدة الترصد والوبائيات، (٢٠٠٢)، "دليل التدريب بمنشآت الاغذية"، إدارة مراقبة الأغذية القطاع الوقائي- وزارة الصحة والسكان بالاشتراك مع برنامج السلامة والصحة للعائمت، مركز مكافحة الامراض والوقاية منها، وزارة الصحة والموارد البشرية الولايات المتحدة الامريكية، بالتعاون مع الوكالة الامريكية للتنمية الدولية.

<sup>13</sup> Katsigris, C., and Thomas, C. (2009). "Design and Equipment for Restaurants and Foodservice: A Management View". Third Edition. John Wiley and Sons, INC. USA. Pp. 113, 114.

<sup>14</sup> قطاع الفنادق والقرى السياحية - وزارة السياحة، (٢٠٠٧). "الدليل الإرشادي لصحة وسلامة الغذاء وبعض المعايير البيئية بالمنشآت الفندقية والسياحية". الشركة المتحدة للطباعة والنشر والتوزيع (المطبعة الامنية). القاهرة - جمهورية مصر العربية. ص ٦-١٠.

<sup>15</sup> Knowles, T. (2002). "Food Safety in the Hospitality Industry". Butterworth-Heinemann, p. 286.

<sup>16</sup> Cichy, R. (2004). "Food Safety Management the HACCP Process". Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association, USA., pp. 5-45.

<sup>17</sup> Ninemeier, J. (1999). "Food and Beverage Management". 2nd Edition, Educational Institute of the American Hotel & Motel Association. pp. 159-165.

<sup>18</sup> برنامج التفتيش علي منشآت الأغذية وحدة الترصد والوبائيات، (٢٠٠٢)، "دليل التدريب بمنشآت الاغذية"، إدارة مراقبة الأغذية القطاع الوقائي- وزارة الصحة والسكان بالاشتراك مع برنامج السلامة والصحة للعائمت، مركز مكافحة الامراض والوقاية منها، وزارة الصحة والموارد البشرية الولايات المتحدة الامريكية، بالتعاون مع الوكالة الامريكية للتنمية الدولية.

<sup>19</sup> Department of Health, Victoria, Australia, (2013), "Purchasing and receiving food". Practices to keep food safe, Available from: "www.health.vic.gov.au/foodsafety"[Accessed on 28- 11- 2013].

<sup>20</sup> McCutcheon, S. (2013). "Annual Report 2012-2013". Food Standards Australia New Zealand (FSANZ) Supports and Encourages the Dissemination and Exchange of Information, ISSN 1329-38950, Published November 2013, Available from: "http://www.foodstandards.gov.au/publications/annualreport201213/Pages/default.aspx"[Accessed on 29- 11- 2013].

<sup>21</sup> Managing Food Safety (2006) : "A Manual for the Voluntary Use of HACCP Principles for Operators of Food Service and Retail Establishments". Additional copies are available from: Office of Food Safety Retail Food and Cooperative Programs Coordination Staff/Retail Food Protection Team (HFS-320) Center for Food Safety and Applied Nutrition Food and Drug Administration 5100 Paint Branch Park way, U.S. Department of Health and Human Services, Food and Drug Administration, Center for Food Safety and Applied Nutrition, OMB Control No. 0910-0578, Expiration Date: 01/31/2013.

<sup>22</sup> Queensland Health, (2008). "Tool for the Development of a Food Safety Program for Catering and Retail premises". Food Standards Australia New Zealand, Available from: "www.foodstandards.gov.au". [Accessed on 09-11-2013].

<sup>23</sup> Brennan, G. (2006). "Food processing handbook". WILEY-VCH Verlag GmbH and Co. KGaA, Weinheim. Pp. 351-375.

<sup>24</sup> Rajendra, N. (2011). "Food Receiving Control, Food and Beverages Management Cost Control". Learning Facilitator at Ecole Hoteliere Lavasa, Available from: [http://www.slideshare.net/rajendranabar/food-receivingcontrol?from\\_search=2](http://www.slideshare.net/rajendranabar/food-receivingcontrol?from_search=2) [Accessed on 12- 12- 2013].

<sup>25</sup> Cichy, R. (2004). "Food Safety Management the HACCP Process". Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association, USA., pp. 5-45.

<sup>26</sup> Katsigris, C., and Thomas, C. (2009). "Design and Equipment for Restaurants and Foodservice: A Management View". Third Edition. John Wiley and Sons, INC. USA. Pp. 113, 114.

<sup>27</sup> الأتحاد المصري للغرف السياحية و AH&LA (2007)، "إدارة سلامة الغذاء باستخدام تحليل مصادر الخطر ونقاط التحكم الحرجة"، مشروع تنمية مهارات العاملين بالقطاع السياحي المصري، تحت اشراف وزارة السياحة المصرية والجمعية الأمريكية للفنادق الإقامة (AH&LA)، ص ١١٢ - ١٢٣.

<sup>28</sup> Yiannas, F. (2009). "Food Safety Culture: Creating a Behavior-Based Food Safety Management System". Springer. New York, USA. Pp. 34 , 69.

<sup>29</sup> Yoong, M., and Margaret, H. (2008). "Workplace Safety and Health Guedliness Hotels". Food and Beverage, Workplace Hazards and Their Prevention, Published in January 2008 by the Workplace Safety and Health Council in collaboration with the Ministry of Manpower.

<sup>30</sup> مصطفى كمال مصطفى و نبيل السيد حافظ (٢٠٠٤)، شراء واستلام الخامات وجودة الاغذية، دار هبة النيل العربية للنشر والتوزيع، رقم الايداع ٢٠٠٤/٨٣٦١، الترقيم الدولي: I.S.B.N. 977-301-01-10، ص ٦٩:٧١.

<sup>31</sup> Managing Food Safety (2006): "A Manual for the Voluntary Use of HACCP Principles for Operators of Food Service and Retail Establishments". Additional copies are available from: Office of Food Safety Retail Food and Cooperative Programs Coordination Staff/Retail Food Protection Team (HFS-320) Center for Food Safety and Applied Nutrition Food and Drug Administration 5100 Paint Branch Park way, U.S. Department of Health and Human Services, Food and Drug Administration, Center for Food Safety and Applied Nutrition, OMB Control No. 0910-0578, Expiration Date: 01/31/2013.

<sup>32</sup> الأتحاد المصري للغرف السياحية و AH&LA (٢٠٠٧)، "إدارة سلامة الغذاء باستخدام تحليل مصادر الخطر ونقاط التحكم الحرجة"، مشروع تنمية مهارات العاملين بالقطاع السياحي المصري، تحت اشراف وزارة السياحة المصرية والجمعية الأمريكية للفنادق الإقامة (AH&LA)، ص ١١٢ - ١٢٣.

<sup>33</sup> مركز تكنولوجيا الصناعات الغذائية، (٢٠١٤)، "موصفات استلام المواد الغذائية، موقع اون لاين ٢٢/٥/٢٠١٣م، <http://kenanaonline.com/users/FoodTechnologyCenter/posts/153606>"

<sup>34</sup> الجمعية المصرية للفنادق (٢٠١٢)، الجمعية المصرية للفنادق: الكتالوج النسخة ٣٢، ٢٠١١ - ٢٠١٢، وزارة السياحة، القاهرة مصر.

<sup>35</sup> قطاع الفنادق والقرى السياحية - وزارة السياحة، (٢٠٠٧). "الدليل الإرشادي لصحة وسلامة الغذاء وبعض المعايير البيئية بالمنشآت الفندقية والسياحية". الشركة المتحدة للطباعة والنشر والتوزيع (المطبعة الامنية). القاهرة - جمهورية مصر العربية. ص ٦-١٠.

<sup>36</sup> Katsigris, C., and Thomas, C. (2009). "Design and Equipment for Restaurants and Foodservice: A Management View". Third Edition. John Wiley and Sons, INC. USA. Pp. 113, 114.



<sup>37</sup> Yiannas, F. (2009). "Food Safety Culture: Creating a Behavior-Based Food Safety Management System". Springer. New York, USA. Pp. 34 , 69.

<sup>38</sup> الأتحاد المصري للغرف السياحية و AH&LA، (٢٠٠٧)، "إدارة سلامة الغذاء بإستخدام تحليل مصادر الخطر ونقاط التحكم الحرجة"، مشروع تنمية مهارات العاملين بالقطاع السياحي المصري، تحت اشراف وزارة السياحة المصرية والجمعية الأمريكية للفنادق الاقامة (AH&LA)، ص ١١٢ - ١٢٣.

<sup>39</sup> Cichy, R. (2004). "Food Safety Management the HACCP Process". Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association, USA., pp. 5-45.

<sup>٤٠</sup> قطاع الفنادق والقرى السياحية - وزارة السياحة، (٢٠٠٧). "الدليل الإرشادي لصحة وسلامة الغذاء وبعض المعايير البيئية بالمنشآت الفندقية والسياحية". الشركة المتحدة للطباعة والنشر والتوزيع (المطبعة الامنية). القاهرة - جمهورية مصر العربية. ص ٦-١٠.

<sup>41</sup> Cichy, R. (2004). "Food Safety Management the HACCP Process". Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association, USA., pp. 5-45.

<sup>٤٢</sup> برنامج التفتيش علي منشآت الأغذية وحدة الترصد والوبائيات، (٢٠٠٢)، "دليل التدريب بمنشآت الاغذية"، إدارة مراقبة الأغذية القطاع الوقائي- وزارة الصحة والسكان بالاشتراك مع برنامج السلامة والصحة للعائمت، مركز مكافحة الامراض والوقاية منها، وزارة الصحة والموارد البشرية الولايات المتحدة الامريكية، بالتعاون مع الوكالة الامريكية للتنمية الدولية.

<sup>٤٣</sup> قطاع الفنادق والقرى السياحية - وزارة السياحة، (٢٠٠٧). "الدليل الإرشادي لصحة وسلامة الغذاء وبعض المعايير البيئية بالمنشآت الفندقية والسياحية". الشركة المتحدة للطباعة والنشر والتوزيع (المطبعة الامنية). القاهرة - جمهورية مصر العربية. ص ٦-١٠.

<sup>44</sup> Cichy, R. (2004). "Food Safety Management the HACCP Process". Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association, USA., pp. 5-45.

<sup>٤٥</sup> الأتحاد المصري للغرف السياحية و AH&LA، (٢٠٠٧)، "إدارة سلامة الغذاء بإستخدام تحليل مصادر الخطر ونقاط التحكم الحرجة"، مشروع تنمية مهارات العاملين بالقطاع السياحي المصري، تحت اشراف وزارة السياحة المصرية والجمعية الأمريكية للفنادق الاقامة (AH&LA)، ص ١١٢ - ١٢٣.

<sup>٤٦</sup> مركز تكنولوجيا الصناعات الغذائية، (٢٠١٤)، موصفات استلام المواد الغذائية، موقع اون لاين ٢٢/٥/٢٠١٣م، "<http://kenanaonline.com/users/FoodTechnologyCenter/posts/153606>"

<sup>٤٧</sup> برنامج التفتيش علي منشآت الأغذية وحدة الترصد والوبائيات، (٢٠٠٢)، "دليل التدريب بمنشآت الاغذية"، إدارة مراقبة الأغذية القطاع الوقائي- وزارة الصحة والسكان بالاشتراك مع برنامج السلامة والصحة للعائمت، مركز مكافحة الامراض والوقاية منها، وزارة الصحة والموارد البشرية الولايات المتحدة الامريكية، بالتعاون مع الوكالة الامريكية للتنمية الدولية.

<sup>٤٨</sup> مركز تكنولوجيا الصناعات الغذائية، (٢٠١٤)، موصفات استلام المواد الغذائية، موقع اون لاين ٢٢/٥/٢٠١٣م، "<http://kenanaonline.com/users/FoodTechnologyCenter/posts/153606>"

<sup>٤٩</sup> الأتحاد المصري للغرف السياحية و AH&LA، (٢٠٠٧)، "إدارة سلامة الغذاء بإستخدام تحليل مصادر الخطر ونقاط التحكم الحرجة"، مشروع تنمية مهارات العاملين بالقطاع السياحي المصري، تحت اشراف وزارة السياحة المصرية والجمعية الأمريكية للفنادق الاقامة (AH&LA)، ص ١١٢ - ١٢٣.

<sup>50</sup> Cichy, R. (2004). "Food Safety Management the HACCP Process". Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association, USA., pp. 5-45.