

دور الأغذية الصحية في تعزيز رضا النزلاء بالمنتجات

نوران شاكر محمد جمال الدين عبد المنعم عمر محمد تامر محمد عامر

قسم الدراسات الفندقية - كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات

الملخص

تمثل الأغذية الصحية أحد الدعائم الأساسية في الحياة لصحة كل كائن حي، وتمثل سلامة الغذاء أهمية كبيرة في الفنادق والمنتجات، لأنها تلعب دور في زيادة البيع وضمان الصحة الذي يتحقق من خلال تحسين أداء العاملين، واتباع القواعد والإجراءات خلال مراحل دورة الغذاء في المنتجات. يهدف البحث الحالي إلى دراسة دور الأغذية الصحية في تعزيز رضا النزلاء بالمنتجات. وقد تم استطلاع رأي العملاء والعاملين بالمنتجات وتم استخدام العينة العشوائية كوسيلة للقياس حيث بلغ حجم العينة 236 للعاملين، بينما العملاء بلغ حجم العينة 362، وتوصل البحث إلى وجود علاقة طردية بين صحة الأغذية المقدمة ورضا عملاء المنتجات عنها من خلال سؤال النزلاء عن جودة الطعام.

الكلمات الدالة: الغذاء الصحي، دورة الغذاء، الاشتراطات الصحية، رضا العملاء، المنتجات.

مقدمة

استحوذ موضوع الغذاء والتغذية على اهتمام كبير على مر الزمان وذلك لما لها من أهمية ضرورية للنمو ومنح الطاقة، ولأن الغذاء ليس حشو للمعدة والأمعاء؛ بل هو سبب رئيسي من أسباب البقاء وعامل مهم في تحسين المزاج والذكاء وسبب في تحسين السلوك والأخلاق، ومن جانب آخر فقد أثبتت الدراسات العلمية بأن الغذاء أيضا هو الدواء في قوة تأثيره على العديد من الأمراض ويتفوق عليه كونه لا يتسبب في ظهور أعراض جانبية باستثناء حالات نادرة وفي كونه يقي من الأمراض. وقال أحد الحكماء (غذائك دوائك) و(أنت ما تأكل وما تأكل أنت) والكثير من الحكم الأخرى التي تشير إلى دوره وأهميته في حياة الناس وفي تطور الحضارة البشرية (درويش، 2018). وتعتبر الفنادق والمنتجات السياحية من مقومات أو مستلزمات الحضارة الحديثة وذلك لا يمكن تصور وجود بلد متحضر بدون فنادق أو منتجعات سياحية فوجود الفنادق والمنتجات تمثل ضرورة لإشباع الحاجات الضرورية أو الترفيهية في حياة المدينة (سليمان ومحجوب وحسين، 2017). ويرتبط رضا عملاء الفنادق والمنتجات ارتباطا ملحوظا بجودة الخدمة المقدمة حيث أصبح احتياجات العملاء أمرا ضروريا في صناعة الضيافة من خلال النهوض بأداء طاقم الخدمة الذي له أثرا إيجابيا كبيرا في تحقيق رضا العملاء وذلك لتحسين جودة الأغذية والمشروبات من خلال برامج تدريبية لرفع مستوى الأداء واستبدال المفاهيم التقليدية بأخرى حديثة تواكب التطور الحادث في مجال صناعة الضيافة (عبد الحليم، 2012). وقد تحول الطعام من كونه دعامة أساسية للسياحة ليصبح سببا رئيسيا لزيارة الكثير من المقاصد السياحية (سامح، 2020).

مشكلة الدراسة

يحتاج العملاء إلى ما يسد حاجتهم من الغذاء أثناء الفترة الزمنية التي يقضوها في المنتجات مما دفع المنتجات إلى الاهتمام بالمطاعم والمطابخ لديها لتقوم بتجهيز تلك الوجبات ولكن في بعض الأحيان يتم إعداد تلك الوجبات بشكل عشوائي دون معرفة الاشتراطات الصحية من خلال القائمين على إعداد وتحضير هذه الوجبات وكذلك ضعف الرقابة من الجهات المسؤولة عن هذا الإعداد مما يؤدي إلى تقديم وجبات غير مناسبة من الناحية الغذائية والصحية مما يؤثر على عدم رضا العملاء، وأيضا ينظر إلى أي مدى تلتزم مطاعم المنتجات لتطبيق قواعد صحة وسلامة الأغذية والمشروبات (حسن، 2019).

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها لأمر التغذية الصحية والسلامة في المنتجات لما لها من أهمية كبيرة اقتصاديا وكذلك تأثير الغذاء الصحي على صحة العملاء مما يضمن الحفاظ على الحالة الصحية لهم،

كذلك من أهمية هذه الدراسة هو قياس مدى رضا العميل على الغذاء الصحي خلال فترة إقامته في المنتجعات.

أهداف الدراسة:

1. التعرف بالغذاء الصحي وعناصره وأهميته.
2. التعرف بالاشتراطات الصحية لكل مرحلة من مراحل دورة الغذاء بمطاعم المنتجعات.
3. التعرف على مدى رضا العملاء بالمنتجات حول الوجبات المقدمة لهم.
4. تقييم مهارات القائمين على الإعداد والتقديم للغذاء.

فروض الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الغذاء الصحي وبين رضا العملاء بالمنتجات.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب العاملين وبين التزامهم بتطبيق الاشتراطات الصحية بالمنتجات.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مراعاة العاملين للاشتراطات الصحية والتزامهم بها وبين تحقيق رضا العملاء بالمنتجات.

الإطار النظري

قد تحول الطعام من كونه دعامة أساسية للسياحة ليصبح سببا رئيسيا لزيارة الكثير من المقاصد السياحية ولاعبه جزء مهم من المزيج التسويقي فالعملاء يأكلون على الأقل مرتين أو ثلاث مرات في اليوم (الزهري ويوسف، 2020). وتضم المنتجعات عدد كبير من العملاء وخلال إقامتهم يتم تقديم تلك الوجبات لهم؛ ولهذا كان يجب تقييم ودراسة أهمية الطعام الصحي وتأثيره على رضا عملاء المنتجعات. ودراسة سلوك العاملين وضمان تطبيق الاشتراطات الصحية، فغالبية الدراسات المتعلقة بهذا الجانب اقتصرت على دراسة الأغذية التقليدية دون الإشارة إلى الأغذية الصحية بالفنادق والمنتجعات، واهتمامها بتطوير القطاع السياحي والفندقي، وربما يعود ذلك إلى البيانات التي تربط اهتمامات نزلاء المنتجعات بالأغذية الصحية بالإضافة إلى أنه يمكن تسويق المنشآت السياحية والفندقية من هذه الوجهة.

الأغذية الصحية

يُعرف الغذاء بأنه "أي مادة تُؤكل أو تشرب بواسطة الإنسان لإمداد الجسم بالعناصر الغذائية اللازمة لحياته أو لمجرد الاستمتاع بمذاقه وهو المصدر الأساسي للطاقة والنمو للإنسان ويكون أصله إما نباتيا أو حيوانيا" (البصول، 2014، ص:7).

يحتوي الغذاء الصحي على كمية مناسبة من البروتين ويمد الجسم بالطاقة كما أنه يحتوي على مصادر متنوعة من العناصر الغذائية و كذلك على أوميغا 3 و أوميغا 6 وألا يزيد كمية الطاقة المتناولة من الدهون عن 10% ومن مواصفاته أيضا أنه يساعد على نمو الجسم وزيادة معدلات حيويته والمحافظة على الوزن المناسب للفرد واحتواءه على جميع الأحماض الأمينية الأساسية وكذلك خلوه تماما من المواد السامة والسموم التي تضاف عليه تحت مسمى المواد الحافظة وأن يخلو من الملوثات البيئية سواء المعادن الثقيلة أو المبيدات الحشرية والمخلفات الكيميائية وألا يُحدث بعد تناوله حساسية(محمود، 2010).

دورة الغذاء بالمنتجعات

الشراء هو أول مراحل دورة الغذاء حيث يتم توفير الاحتياجات اللازمة لعملية الإنتاج سواء من عناصر غذائية أو باقي المواد الخام أو باقي المستلزمات مثل الوقود وغيره ولكن مع مراعاة السعر والجودة (الحماقي، 2017). تضم أنواع المشتريات الغذائية مجموعة الأصناف القابلة للتخزين

بالمخازن في الظروف العادية؛ مجموعة الأصناف المشتركه للاستخدام المباشر سريعة التلف؛ مجموعة الأصناف للتخزين في الثلاجات (قميحة، 2020).

الاستلام هي ثاني مرحلة من مراحل دورة الغذاء وهي من أهم مراحل الغذاء لأنها لها دور في التأثير على سلامة الغذاء لأن عند الاستلام لا بد من فحص الأغذية والتأكد من خلوها من الملوثات ومطابقتها للمواصفات التي تضمن سلامتها وجودتها (السيد، 2011).

إن توافر مكان مناسب وملائم لعملية استلام الغذاء هو من أهم النقاط التي تتطلبها عملية الاستلام فإذا كان المكان مجهز أدى ذلك إلى نجاح عملية الاستلام ومن أهم شروط المكان أن يكون متناسب مع كميات وحجم البضائع الواردة إليه كما يؤخذ في الاعتبار وجود أرصفة بمواصفات ومقاييس معينة ومزودة بمصدر مياه عذبة وان يحتوي هذا المكان على موازين حساسة تعمل بكفاءة عالية، ويراعى عند استلام المواد الغذائية توافر الاشتراطات الصحية وكذلك التحقق من البطاقات التعريفية لهذه المواد (عبد العزيز، 2008).

التخزين هي المرحلة التي يتم فيها الاحتفاظ بالمواد والخامات على اختلاف الأنواع بصورة صحيحة خلال فترة زمنية حتى الحاجة إليها سواء للاستخدام أو تصريفها (الدباس، 2003). ويضمن التخزين الجيد الحفاظ على السلع والخامات دون تلف وقد يؤدي إلى تحسين ونضج بعض المنتجات ويوفر للمنشأة احتياجاتها مهما كانت موسمية هذه الخامات (الطويل، 2009).

الإعداد والتجهيز هي أكثر المراحل خطورة وذلك لأنها قد يحدث بها تغيرات كيميائية وطبيعية على الغذاء وفي نفس الوقت يجب إعداد الطعام بالصورة السليمة مع تقليل الهالك (عبد المؤمن وعبد الرحمن، 2014). يجب إتباع الإرشادات التالية عند الإعداد والتجهيز للمواد الغذائية مع إتباع قاعدة "نظف حيثما تكون" وباستمرار: استخدام بلانشات مصنوعة من اللدائن وليس من الخشب وتُطهر بعد كل مرة استخدام لا يجوز استخدام بلانشة واحدة أو سكين واحد في تقطيع اللحوم والدواجن أو الأسماك حيث يتم تخصيص سكين وبلانشة لكل صنف كذلك الحال في الأحواض وأسطح التقطيع يجب غسلها جيدا وكذلك الفصل التام بين مناطق تجهيز الأغذية وبين مناطق الطهو (عبد النبي والزلاقي، 2006). يجب استخدام الخضروات عالية الجودة فقط للحفاظ على جودة المنتج النهائي ويجب غسل الخضروات جيدا وخاصة الورقية كما يجب التأكد من صلاحية المعلبات واللحوم والدواجن والأسماك قبل الاستخدام والتأكد من خصائص جودتها وتاريخ صلاحيتها (حمزاوي، 2004). يجب التخلص من الفضلات أول بأول بوضع تلك الفضلات داخل أكياس بلاستيك داخل الوعاء المخصص لذلك وعند امتلاء الكيس يتم إخراجها من المطبخ (عروس، 2015).

تُعرف عملية الطهو بأنها معاملة الغذاء حرارياً للمدة ودرجة الحرارة كفيان للقضاء على الكائنات الحية الدقيقة والتي تسبب أضراراً لصحة المستهلكين (عميرة والسعودي، 2012). للطهو وظيفة أساسية أخرى وهي إعداد الغذاء وجعله صالحاً للاستهلاك وإكسابه صفات حسية وخصائص لم تكن موجودة وهو مواد خام وجعله مستساغاً وتكون هذه الخصائص مرغوبة ومطلوبة من قبل العملاء بجميع فئاتهم وأعمارهم المختلفة وللطهو تأثير كبير على الميكروبات وأكثر الطرق أماناً للطهو هي تلك التي تستعمل فيها درجات حرارة مرتفعة (عبد المؤمن وعبد الرحمن، 2014).

إن أهم نقطة تحكم في السلسلة الغذائية هي مرحلة تداول وتقديم الغذاء لأن التداول الخطأ يؤدي إلى إعادة تلوث الغذاء بالميكروبات وتكاثر لتلك الميكروبات مما يؤدي إلى إحداث ضرراً بصحة المستهلك الذي يستخدم هذا الطعام ولتقليل طرق التلوث يجب تحديد إجراءات وقائية لخفض حدة الخطورة والتلوث (منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة، 2017). لذلك يجب احتواء منطقة تداول الغذاء على أجهزة تقوم بحفظ الطعام المطهي سواء الساخن أو البارد لحين التقديم (الدباس، 2003).

يؤدي تنفيذ الاشتراطات الصحية إلى الارتقاء بجودة خدمة تقديم الطعام لأنها تقلل من المخاطر الصحية التي تحدث من تداول الأغذية في ظروف غير مطابقة للمواصفات الصحية لذلك يجب التأكد من أن المنشأة التي تقدم الطعام مطابقة للمواصفات الصحية ويجب صيانة الأماكن والتجهيزات ومحتويات المنشأة محل الخدمة أسبوعياً وجعلها دائماً مطابقة للمواصفات المطلوبة (مصطفى، 2004). كما يراعى المتابعة المستمرة لفاعلية وجودة برامج التطهير والتنظيف بمكان الخدمة وضرورة تدريب العاملين باستمرار وكذلك أيضاً التفتيش الدوري على الأجهزة والمعدات الخاصة بتقديم وتناول الطعام

وتوفير أحواض لغسيل الأيدي والأواني وتزويد أحواض غسيل الأيدي بالمطهرات والمنظفات والمعقمات المطلوبة باستمرار والاهتمام بأدق التفاصيل لمنع التلوث ومنع حدوث تسمم أو حدوث عدوى (حمزاوي، 2004) وخاصة كما في وقتنا الحالي حيث ينتشر فيروس كورونا.

الاهتمامات الحديثة بالتغذية الصحية:

تمثل التغذية الصحية أهمية كبيرة في حياتنا فالأبحاث العلمية في هذا الصدد بدأت تنمو بطريقة مطردة نحو ربط التغذية بالأمراض فنجد كثير من العملاء قد بدأوا في تغيير عاداتهم الغذائية السيئة من أجل أن يعيشوا حياة أفضل لذا بدأوا في الاهتمام بالموضوعات الأتية: السرعات الحرارية، الدهون والكوليسترول، الصوديوم (الأملح)، الألياف، الحساسية ضد المأكولات، الوجبات النباتية، والماكرو بيوتيك (الحماعي، 2010). الماكرو بيوتيك هو تطبيق يومي لمبادئ تنماشى مع الطبيعة الكونية تؤدي معرفتها وتطبيقها إلى الصحة والحرية الكاملة ويعرف كذلك بأنه فن الأكل والشرب للوقاية من الأمراض ووسيلة لتطوير الذكاء وتحقيق السعادة فهو ليس طباً علمياً أو طباً روحانياً ولكنه طب تعليمي فلسفي أكثر منه طباً علاجياً ولذا فهو يعلمنا أخذ المسؤولية عن حياتنا الصحية بما فيها الطعام والشراب بأسلوب الحياة وفي اللغة اليابانية ماکرو تعني كبيرو بيوتيك تعني الحياة أي (الحياة في صورتها العظيمة) (مأمون، 2004).

فساد الغذاء:

يُعرف فساد الغذاء بأنه التغيرات غير المرغوبة التي تعتري الصفات الطبيعية والكيميائية ويؤدي إلى خفض القيمة الغذائية وحدوث حالات مرضية إذا احتوى على الميكروبات الممرضة والطفيليات (العسيلي وآخرون، 2014). التلوث يعرف بأنه وجود مادة ضارة بشكل غير مقصود ووجود مادة ضارة يمكن أن تكون ملوثات بيولوجية أو كيميائية أو فيزيائية تسبب المرض والإصابة وقد تصل إلى الموت (Labensky، 1995). هناك عوامل حيوية مثل الميكروبات والفيروسات والإنزيمات الموجودة بالغذاء وهناك عوامل غير حيوية مثل أكسدة بعض مكونات الغذاء بالأكسجين أو حدوث تفاعلات من لون أو قوام الغذاء ويوجد أغذية سريعة الفساد وأغذية متوسطة الفساد وأغذية منخفضة الفساد على حسب تلك العوامل المذكورة. (حماعي، 2018).

الشروط الصحية التي تتعلق بالمطابخ والمطاعم في المنتجعات

يجب أن تكون أواني الطهي نظيفة ومن خامات جيدة حتى تنتج طعام صحي فيجب الابتعاد عن الأنوية المضرة بالصحة واستخدام الأنوية الأكثر أمناً أما أواني الألومنيوم فهي قد تسبب زهايمر وقد تسبب ضمور في العضلات ويجب أيضاً أن تتميز منطقة التجهيز بإضاءة بيضاء شفافة قوية ومغطاه بسهولة فحص الطعام واكتشاف أي شوائب ولا بد من توافر أحواض خاصة بالأواني وغيرها للأطعمة وغيرها للأيدي وكذلك التفتيش الدوري على المعدات الخاصة بتقديم الأغذية والمشروبات لمنع حدوث أي تلوث و توفير المطهرات والمنظفات على أحواض غسيل الأيدي باستمرار ووضع علامات إرشادية دالة على ذلك (مصطفى ودومة، 1995).

الشروط الصحية التي تتعلق بالعاملين في الأغذية بالمنتجعات

غالبا ما تكون المعلومات المتوافرة لدى العاملين في مجال إنتاج و تداول الأغذية غير كافية عن وسائل وفرص تلوث الأغذية وطريقة الوقاية منها، ومعظم العاملين في هذا المجال غير ملمين بالاشتراطات الصحية، بالإضافة إلى انخفاض مستوى النظافة الشخصية كما إنهم ليسوا على درجة كافية من المهارة والتدريب من حيث تداول وتحضير وتخزين الأغذية تحت ظروف صحية جيدة مما يؤدي إلى زيادة فرص تلوث الأغذية وانتشار الأمراض الناتجة عن الغذاء الملوث مثل الأمراض البكتيرية التي تنتقل عن طريق الغذاء مثل السالمونيلا والتيفويد، وحالات التسمم الغذائي فلذلك يجب فحص العاملين فحصا طبيا وتدريبهم وإكسابهم مهارات وخبرات في مجال تخصصهم (محمود، 2015).

منهجية الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تقييم الجوانب الصحية للأغذية بالمنتجعات والتعرف على دور تلك الجوانب في تعزيز رضا النزلاء بالمنتجعات، ونظراً لطبيعة الدراسة الميدانية فقد تم استخدام منهج الإحصاء الاستدلالي بجانب الإحصاء الوصفي، والذي يتناول تقدير خصائص مجتمع معين استناداً إلى دراسة خصائص عينة عشوائية ممثلة لهذا المجتمع، حيث تستخدم الدراسة الحالية منهج المسح بالعينة العشوائية الملائمة في دراسة حالة المجتمع.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالفنادق فئة الخمس نجوم بمدينة سفاجا والغردقة بمحافظة البحر الأحمر. ونظراً لصعوبة حصر ودراسة جميع أفراد مجتمع الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية ملائمة ممثلة لمجتمع الدراسة. حيث تم توزيع 263 استمارة استقصاء على العاملين بقسم الأغذية والمشروبات وكان عدد الاستبانة المستردة والصالحة للتحليل (236) استبانة بنسبة 89.7%. وعلى الجانب الآخر، تم توزيع 409 استبانة على النزلاء بالمنتجعات السياحية في مدينة الغردقة وسفاجا وتم استرجاع 376 ووجد منهم 362 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي أي بمعدل استجابة بلغ 88.5%.

أداة جمع البيانات

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية ملائمة من العاملين الطهاة باعتبارهم الشريحة الأكثر تعرفاً على أبعاد النواحي الصحية للأغذية وعلاقتها بتعزيز رضا النزلاء داخل الفنادق. كما تم تصميم استبانة أخرى وتوزيعها على النزلاء بالمنتجعات السياحية بمدينة سفاجا والغردقة.

استبانة العملاء

تم تصميم استبانة للعملاء بالمنتجعات قسمت إلى جزئين: الجزء الأول: للتعرف على الخصائص الديموغرافية الخاصة بالعملاء من حيث العمر والجنس، والحالة الصحية للعميل، وكذلك الحالة الاجتماعية. الجزء الثاني: يتضمن (18) سؤال يتعلق بالغذاء مدى صحة الأغذية والمشروبات المقدمة، ونظافة المكان والمواد وأدوات الخدمة، ونظافة زي العاملين ومقدمي الخدمة...إلخ. وتم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي حيث (1) غير موافق، (2) محايد، (3) موافق.

استبانة العاملين

تم تقسيم الاستبانة الموجهة للعاملين إلى أربعة أجزاء أساسية تمثل في الجزء الأول: والذي يحتوي على (5) أسئلة تتعلق بالمعلومات الديموغرافية والتي تتضمن كل من النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي، والوظيفة؛ الجزء الثاني: ويحتوي على عدد (5) أسئلة يتعلق ببعض المعلومات الخاصة عن المواد الغذائية وكيفية استلامها؛ الجزء الثالث: يحتوي على (5) أسئلة والتي تهدف إلى قياس مدى صحة عملية التخزين في الفنادق محل الدراسة. ويتكون الجزء الرابع من (6) أسئلة تهدف إلى التعرف على النواحي الصحية عند إعداد وتجهيز وطهو الأصناف. وأخيراً يتكون الجزء الخامس من (5) أسئلة تتعلق بطريقة تقديم الغذاء ومستوى الخدمة. وتم تصميم استمارة الاستقصاء بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة مثل دراسة (إبراهيم وآخرون، 2020). هذا وقد تم تحديد حجم العينة الملائمة للدراسة وفقاً لما ذكره Uma sekaran (1992) في أن حجم العينة الملائم للدراسة يجب أن يتراوح بين 30 إلى 500 وبذلك يكون ملائماً لجميع أنواع الأبحاث. ويجب أن يتناسب حجم العينة مع حجم المجتمع، ويجب أن يختار الباحث عدد قادراً على تقديم معلومات مهمة حول البحث الذي يقوم به، ويجب أن يتناسب مع إمكانيات الباحث المادية.

صدق وثبات مقياس الدراسة

بعد الانتهاء من تطوير الاستبانة اعتماداً على الدراسات السابقة، وتصميمها في صورتها المبدئية، ومن أجل اختبار صدق وثبات أداة الدراسة، أي التأكد من أنها ستقيس ما صُممت لقياسه، ووضوح فقراتها حتى تكون مفهومة لكل من سيستخدمها، فقد تم اختبار الاستبانة على النحو التالي:

صدق المقياس

وللتحقق من صدق أداة الدراسة، وقدرتها على قياس المتغيرات المراد قياسها، فقد تم عرضها على ثلاثة من المحكمين الأكاديميين، وقد أوصى المحكمون بإجراء بعض التعديلات الشكلية والموضوعية على بعض الفقرات، كما تم إعادة صياغة وبناء بعض الفقرات، وحذف بعضها الآخر. وقد تم الأخذ بالملاحظات والاقتراحات بعد مناقشة ذلك مع السادة المشرفين ليسهل على المشاركين تكوين إجابة واضحة ودقيقة على فقرات الاستبانة.

ثبات المقياس

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لاستخراج الثبات بالاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة، حيث يستخدم هذا المعامل لقياس نسبة تباين الإجابات ومدى الثبات والترابط الداخلي لأسئلة الاستبانة، بحيث أنها تشكل مع بعضها البعض مجموعة واحدة مما يعزز من قدرتها في إعطاء نتائج لردود المستجيبين تجاه فقرات الاستبانة، وعادة ما تتراوح قيمة معامل ألفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح، وكلما اقتربت من الواحد الصحيح كلما كان ذلك مؤشر جيد على قوة التماسك الداخلي للمقياس والعكس صحيح. ويوضح الجدول التالي قيمة معامل ألفا كرونباخ لكافة محاور الدراسة على النحو التالي:

جدول (1): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة

المحور	عدد الأسئلة	معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا
استلام المواد الغذائية	5	0.67
التخزين	5	0.69
الإعداد والطهو	6	0.71
الحفظ بعد الطهو	5	0.62
ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة	21	0.66

يتضح من الجدول (1) السابق أن معامل ألفا كرونباخ لجميع أسئلة الاستبانة كان 66%، وهي نسبة مقبولة من الثبات مما يشير إلى ثبات أبعاد الاستبانة وكذلك ارتباطها واتساقها الداخلي، الأمر الذي يدل على صدق أداة الدراسة وأن الاستبيان يقيس بالفعل ما وضع لقياسه، ويمكن الوثوق به في ثبات مقياس الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

بعد تفرغ بيانات الدراسة وترميزها وإدخالها للحاسوب باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية معامل ألفا كرونباخ للتعرف على ثبات محتوى أداة الدراسة والنسبة المئوية والتكرارات للتعرف على الصفات لشخصية لعينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنه أداة الدراسة

نتائج الدراسة ومناقشتها

خصائص عينة الدراسة

يوضح جدول (2) الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة:

الجدول (2) خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	المتغير	
85.6	202	ذكر	النوع
14.4	34	أنثى	
%100	236	المجموع	
47.4	112	أقل من 30 سنة	العمر
42.8	101	من 30 إلى أقل من 45 سنة	
9.8	23	45 سنة فأكثر	
%100	236	المجموع	
22.4	53	مؤهل متوسط	المؤهل الدراسي
74.2	175	مؤهل عال	
3.4	8	دراسات عليا	
%100	236	المجموع	
61.8	146	أعزب	الحالة الاجتماعية
36.4	86	متزوج	
1.8	4	أخري	
%100	360	المجموع	

يتضح من نتائج التحليل المذكورة في الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة (86%) كانوا من الذكور وعدادهم (202) عامل، وهذا قد يرجع إلى طبيعة العمل في الفنادق. بينما بلغ عدد الإناث 34 بنسبة 14.4%، وقد يرجع انخفاض نسبة الإناث في عينة الدراسة إلى ما ذكره مقابلة (2000) في دراسته عن واقع مساهمة المرأة في القوى العاملة في قطاع الضيافة إلى أن ذلك قد يرجع إلى عدة أسباب منها، طبيعة العادات والتقاليد السائدة في المجتمع تمنع الإناث من العمل لساعات طويلة، كما أن ساعات العمل الليلي في المنتجعات تتوافر فيها فرصة للاختلاط وتقديم المشروبات الكحولية التي تخالف التعاليم الدينية والتقاليد المجتمعية، إضافة إلى ازدواجية دور المرأة نتيجة ارتباطها بأسرتها ومجتمعها، وكذلك تفضيل الرجال على الإناث في بعض الوظائف، وعدم وجود توصيف وظيفي واضح أو فرص للترقى، وعدم انتظام ساعات العمل وما يتطلبه العمل من جهد متواصل ومباشر، كما يلاحظ أن (47.4%) تقل أعمارهم عن (30 سنة وهي النسبة الأعلى في حين نجد أن (42.8%) من العينة كانت ضمن الفئة العمرية (30 إلى أقل من 45 سنة)، وأن (9.8%) كانت ضمن الفئة العمرية (45 سنة فأكثر) وهذا يعني أن الغالبية العظمى من العاملين في المنتجعات كانوا من الشباب مما يعني قدرتهم على تحمل العمل في المطابخ والمطاعم. وأظهرت نتيجة الدراسة أن (74.2%) من المستجيبين كانوا من حملة المؤهل الجامعي ويبلغ عددهم (175) عامل وقد يرجع ذلك للبطالة التي يعاني منها هؤلاء العاملين أما حملة التعليم المتوسط بلغت نسبته (22.4%) في حين شكل حملة الدراسات العليا (3.4% ماجستير). وتشير النتائج أيضا أن هناك 146 أعزب بنسبة 61.8% بينما بلغ عدد المتزوجين 86 عامل بنسبة 36.4% ويلاحظ أن الحالة الاجتماعية لمعظم العاملين بالمنتجعات محل الدراسة كانوا من فئة غير المتزوجين.

المعايير الصحية لاستلام المواد الغذائية

جدول (3) المعايير الصحية لاستلام المواد الغذائية

لا أوافق		محايد		أوافق		العناصر
%	ت	%	ت	%	ت	
34.2	102	17.4	41	39.4	93	المواد الأولية الغذائية مطابقة للقواعد الفنية لكل صنف.
17.8	42	8.5	20	73.7	174	المواد الأولية الغذائية لا تظهر عليها علامات التلف أو الفساد أو منتهية الصلاحية أو مجهولة المصدر.
50.8	120	13.6	32	35.6	84	المواد الخام محفوظة بطريقة سليمة سواء بالتبريد 4°م أو بالتجميد -18°م داخل وسيلة النقل حسب متطلبات حفظ المواد الغذائية.
7.6	18	9.7	23	82.6	195	اللحوم الطازجة الواردة مذبوحة بأحد المسالخ المعتمدة وجميع بيانات الأختام واضحة مثل اسم المسلخ وتاريخ يوم الذبح ونوع اللحم.
59.7	141	12.7	30	27.5	65	جميع المواد المضافة للأغذية مثل الألوان ومحسنات القوام والمنكهات... إلخ مطابقة للقواعد الفنية الخاصة بكل نوع.

يظهر من جدول (3) السابق عدم موافقة أفراد عينة الدراسة على توافر وتحقيق المعايير الصحية لاستلام المواد الغذائية. حيث أشار 102 فرد من أفراد العينة بعدم الموافقة على أن المواد الغذائية الأولية التي يتم استلامها مطابقة للقواعد الفنية والاشتراطات الصحية وذلك بنسبة 34.2%، في حين أوضح 93 فرد من العينة بنسبة 39.4% إلى الموافقة على أن المواد الغذائية الأولية التي يتم استلامها مطابقة للقواعد الفنية للأصناف، كما التزم 41 فرد من العينة بالمحايدة في الإجابة على نفس السؤال وذلك بنسبة 17.4%، ومن هنا يمكن القول بأن الأماكن التي يتم الشراء منها ليست جيدة، ويجب الاعتماد على أماكن موثوق بها، مع ضرورة تدريب موظفو الاستلام تنفادى الأخطاء الكبيرة.

وفيما يتعلق بعلامات التلف والفساد وصلاحية المواد الغذائية، أفاد 42 (17.8%) من أفراد عينة الدراسة بعدم الموافقة على إن المواد الغذائية التي يتم استلامها قد يظهر عليها علامات التلف أو الفساد أو قد تكون منتهية الصلاحية، وعلى الجانب الآخر زعم 174 (73.7%) بالموافقة على أن المواد الغذائية لا تظهر عليها أي مظاهر للفساد وتتسم بأنها صحية، في حين أشار 20 شخص من العاملين الطهاة (8.5%) بالمحايدة عند الإجابة على نفس السؤال.

وللتعرف عن مدى تحقق سلامة وفاعلية طرق حفظ المواد الغذائية الخام داخل المنتجعات السياحية محل الدراسة، أوضح 120 فرد من العينة (50.8%) على عدم موافقتهم على أن المواد الخام تحفظ بطريقة سليمة سواء بالتبريد 4°م أو بالتجميد -18°م داخل وسيلة النقل، في حين زعم 84 (35.6%) شخص من عينة الدراسة إلى الموافقة على توافر وتحقيق شروط حفظ المواد الخام بطريقة سليمة، في حين التزم 32 (13،6%) من العاملين بالمحايدة في الإجابة، ومن هنا يمكن القول بوجود قصور لدى الموردين و الشركات المتعاقدين معها، وأيضاً لدى موظفو الاستلام بالمنتجعات، وهذا يمكن معالجته وتداركه بتدريب موظفو الاستلام على معايير الاستلام وتوجيه الشركات والموردون بضرورة الالتزام بالمعايير والاشتراطات الصحية والمنصوص عليه في التعاقد. وعلى الجانب الآخر أشار 18 (7،6%) فرد من العينة إلى عدم الموافقة على أن اللحوم الطازجة الواردة مذبوحة بالمسلخ غير واضحة الأختام والبيانات (اسم المسلخ، وتاريخ يوم الذبح، ونوع اللحم)، في حين أشار 195 (82،6%) فرد من العينة بالموافقة على أن اللحوم الطازجة الواردة يتم ذبحها بالمسالخ المعتمدة وجميع الأختام والبيانات بها واضحة، كما التزم 23 (9.7%) فرد بالمحايدة.

وعند سؤال أفراد عينة الدراسة عن مدى مطابقة المواد المضافة للأغذية مثل الألوان ومحسنات القوام والمنكهات للمعايير والاشتراطات الصحية، أشار 141 (59،7%) بعدم الموافقة على تحقق ذلك. في حين رأى 65 (27.5%) عينة الدراسة أن جميع المواد المضافة للأغذية مثل الألوان ومحسنات الطعام والمنكهات مطابقة للاشتراطات الصحية، هذا بالإضافة الي وجود 30 (12،7%) فرد من العينة أجابوا بالمحايدة عند الرد على هذا السؤال. وهذا يشير الى وجود قصور في خبرات العاملين وعدم معرفتهم بالنسب الصحيحة من المضافات الغذائية.

المعايير الصحية لتخزين المواد الغذائية

جدول (4): الشروط الصحية عند تخزين المواد الغذائية

لا أوافق		محايد		أوافق		العناصر
%	ت	%	ت	%	ت	
29.7	70	16.9	40	53.4	126	يتم اتباع قاعدة (ما يخزن أولاً يصرف أولاً).
35.1	83	15.7	37	49.1	116	يتم تخزين أصناف المواد الغذائية في أماكن التخزين المناسبة لها.
53.8	127	22.5	53	23.7	56	يتم تخزين المواد الغذائية التي تحتاج إلى تبريد عند درجة حرارة 4°م والمواد الغذائية المجمدة عند درجة حرارة -18°م.
9.3	22	4.7	11	86	203	يمنع تخزين الأغذية النيئة مع الأغذية المطهية في ثلاجة واحدة منعا للتلوث المتبادل.
55.1	130	22	52	22.9	54	يتم إذابة الثلج داخل المجمدات أولاً بأول للمحافظة على كفاءة التجميد.

يتضح من بيانات الجدول (4) السابق أن هناك 70 (29،7%) فرد من العينة عدم الموافقة على أن إدارة المخازن بالمنتجات لا يتم تعتمد على قاعدة ما يخزن أولاً يصرف أولاً، في حين رأى أكثر من نصف عينة الدراسة 126 (53،4%) يتم الالتزام بها بالمنتجات، إضافة الى أن هناك 40 (16.9%) شخص من أفراد العينة أجابوا بالمحايدة عند الرد على السؤال، وهذا يشير الى أن العاملين مدربين على قواعد التعامل مع المخزون ولديهم خبرة جيدة في هذا المجال. وأشارت النتائج أيضاً أن 83 (35.1%) فرد من العينة لم يوافقوا على أن تخزين أصناف المواد الغذائية يتم في أماكن التخزين المناسبة لها، كما أشارت النتائج إلى أن 116 (49.1%) فرد من العينة وافقوا على أن يتم تخزين أصناف المواد الغذائية في أماكن التخزين المناسبة لها، وأظهرت النتائج أيضاً بأن 37 (15.7%) فرد من العينة التزموا بالمحايدة للرد على هذا السؤال، وهذا بدوره يؤكد الفكرة السابقة وكفاءة أمناء المخازن والعاملين في المطابخ. ومن خلال تحليل جدول تخزين المواد الغذائية أشارت النتائج أن 127 (53،8%) فرد من العينة لم يوافقوا على أن تخزين المواد الغذائية في المخازن تحتاج إلى تبريد عند درجة حرارة 4°م والمواد الغذائية المجمدة تجمد عند درجة حرارة -18°م، وأكدت على أن 56 (23.7%) فرد من العينة وافقوا على أن المواد الغذائية في المخازن يتم تبريدها عند درجة حرارة 4°م وتجمد على درجة حرارة -18°م، واتضح أيضاً أن 53 (22.5%) فرد من العينة التزموا الحيادية على الرد لهذا السؤال. ومن هنا يتضح أنه يوجد قصور في عملية التجميد والتبريد فيجب تدريب العاملين جيداً وتوفير المجمدات والثلاجات واستخدام الترمومترات في التأكد من درجات التجميد والتبريد الصحيحة حتى لا يحدث فساد أو خفض في جودة وقوام المواد الغذائية وروائحها. وأشارت النتائج أن 22 (9،3%) فرد من العينة لم يوافقوا على يتم الفصل بين الأغذية النيئة مع الأغذية المطهية في ثلاجة واحدة، واتضح أنه يوجد 203 (86%) فرد في العينة وافقوا على إنه يتم الفصل في تخزين الأغذية النيئة بعيداً عن الأغذية المطهية في الثلاجة الواحدة، وظهر أن 11 (4.7%) فرد من العينة التزموا بالمحايدة بالرد على السؤال، ومن هنا يتضح خطورة تعرض الأغذية في المنتجات

السياحية للتلوث العرضي والمخاطر الصحية الناتجة عن ذلك وهذا بدوره يعكس اهتمام العاملين بهذه النواحي ذات الأهمية البالغة.

وعلى الجانب الآخر، أظهرت النتائج أن 130 (1%، 55) فرد من العينة لم يوافقوا على أن الثلج يذاب داخل المجمدات أول بأول للمحافظة على كفاءة التجميد، كما أظهرت النتائج أن 54 (9%، 22) فرد من العينة وافقوا على أن الثلج يذاب داخل المجمدات أول بأول للموافقة على كفاءة التجميد، إضافة إلى وجود 52 (22%) فرد من العينة التزموا المحايدة في الرد، ومن هنا يمكن القول بأن معظم الإجابات جاءت بعدم الموافقة لذا يجب الاهتمام بالأغذية الصحية التي يتم حفظها داخل الثلاجات للمحافظة جودتها.

المعايير الصحية لإعداد وطهو الأغذية

جدول (5): الشروط الصحية لإعداد وطهو الأغذية

لا أوافق		محايد		أوافق		العناصر
%	ت	%	ت	%	ت	
46.6	110	0	0	53.4	126	يتم تهوية المكان وتنظيفه وتطهيره.
5	12	22.5	53	72.5	171	يتم غسل المواد الخام المعدة للطهو وكذلك غسل الأواني.
43.2	102	26.3	62	30.5	72	يتم تجديد زيت القلي بطريقة دورية.
40.3	95	29.7	70	30	71	تخلو الأصناف من الزيوت المهدرجة.
43.2	102	19.9	47	36.9	87	يتم الفصل بين الأغذية المطهية والنيئة لتجنب التلوث العرضي.
47.8	113	12.7	30	39.4	93	يتم صهر المواد المجمدة بطريقة صحيحة.

وللتعرف على مدى التزام المنتجعات السياحية محل الدراسة بتطبيق المعايير الصحية عند إعداد وطهو الأغذية، يلاحظ أن هناك اختلاف بين أفراد عينة الدراسة، حيث أشار 110 (46.6%) فرد من العينة بعدم الموافقة على أنه المكان الذي يتم فيه إعداد وطهو الأصناف لم يتم تهويته وتنظيفه وتطهيره، في حين ذكر 126 (53.4%) فرد من العينة إلى الموافقة على أن مكان إعداد وتهوية يتم تهويته وتنظيفه وتطهيره وذلك بنسبة 53.4%، ويتضح من الردود السابقة وجود نسبة تقترب من نصف عينة الدراسة (46.6%) تؤكد على عدم الموافقة على عدم تهوية وتنظيف وتطهير مكان الإعداد والتجهيز والطهو، وهذا بدوره يمثل خطورة كبيرة، ويدل على تهاون الإدارة والعاملين في تنفيذ خطة التنظيف والتطهير مما يساهم ذلك بفاعلية على انتشار الأمراض وخاصة الآن كوفيد-19 والذي ينتشر في كل مكان.

وأشار 12 فرد (5%) من العينة إلى عدم الموافقة على أنه يتم غسل المواد الخام المعدة للطهو وغسل الأواني والقدر وتطهيرها بطريقة جيدة، كما أشار 171 (72.5%) فرد من العينة بالموافقة على أن يتم غسل المواد الخام المعدة للطهو كذلك غسل الأواني بطريقة جيدة، والتزم الحياد 53 فرد من العينة (22.5%) في الرد على هذا السؤال، ومن هنا يتضح أن أغلبية الردود جاءت بالموافقة على أنه يتم غسل المواد الخام والقدر والأواني لإزالة أي تلوث سواء كيميائي أو فيزيائي أو بيولوجي وهنا يوضح اهتمام المنتجعات بالمحافظة على صحة نزلائهم وتدريب العاملين لديهم.

ويشير (43.2%) من العينة بعدم الموافقة على أنه يتم تجديد زيت القلي بطريقة دورية، كما أشارت النتائج أن 72 (5، 30%) فرد من العينة وافقوا على أن زيت القلي يتم تجديده بطريقة دورية، ويظهر من الجدول (5) السابق أن 62 (26.3%) فرد من العينة التزموا الحياد في الإجابة على السؤال، ومن هنا يتضح أن زيت الطعام لا يتم تغييره بطريقة دورية وذلك يمكن أن يسبب السرطانات وأمراض القلب وغيرها لذا يجب الالتزام بتغيير زيت طهو الطعام بصورة دورية للمحافظة على صحة وسلامة

العملاء. ويظهر من الجدول (5) السابق أن 95 (30،40%) فرد من العينة لم يوافقوا على أن الأصناف خالية من الزيوت المهدرجة، كما أن هناك 71 (30%) فرد من العينة أكدوا بالموافقة على خلو الأصناف من الزيوت المهدرجة، وأن هناك 70 (29.7%) فرد التزموا الحياد في الإجابة عن هذا السؤال، ومن هنا توصي الدراسة بتجنب استخدام هذه النوعية من الزيوت (المهدرجة) لخطورتها على صحة وسلامة العملاء.

وأشارت النتائج أن 102 فرد (43.2%) من العينة بعدم الموافقة على أنه يتم الفصل بين الأغذية المطهية والنيئة لتجنب التلوث العرضي، وأظهرت نتائج التحليل أن 87 (36.9%) فرد من العينة أشاروا بالموافقة إلى أنه يتم الفصل بين الأغذية المطهية والنيئة لتجنب التلوث العرضي، كما التزم المحايدة عدد 47 (19.9%) فرد، وهنا توصي الدراسة الحالية بتدريب العاملين والعمل على توفير بلانشات وسكاكين بألوان مختلفة، وغسل وتطهير الأسطح جيدا.

وللتعرف على صحة وسلامة عملية صهر الأغذية، تظهر نتائج الجدول (5) السابق أن هناك 113 (47.8%) فرد من أفراد العينة أجابوا بعدم الموافقة على أنه يتم صهر المواد المجمدة بطريقة صحيحة، واتضح أن 93 (39.4%) فرد من العينة أكدوا بالموافقة على أن صهر المواد المجمدة يتم بطريقة صحيحة، وأخيرا التزم 30 فرد من العينة المحايدة للإجابة عن السؤال السابق وكان ذلك بنسبة 12.7%، وهنا توصي الدراسة بضرورة تدريب العاملين على الطريقة الصحيحة لصهر المواد الغذائية، والمخاطر الصحية لأخطاء عملية الصهر.

المعايير الصحية للمواد الغذائية الجاهزة للتقديم

جدول (6): الاشتراطات الصحية للمواد الغذائية الجاهزة للتقديم

العناصر		أوافق		محايد		لا أوافق	
		%	ت	%	ت	%	ت
يتم التخلص من المأكولات والمشروبات عند ظهور أحد علامات الفساد.		96.6	228	1.7	4	1.7	4
يحظر تقديم أي مأكولات أو مشروبات محضرة من اليوم السابق.		95.8	226	1.3	3	2.9	7
تحفظ جميع المأكولات والمشروبات المعدة للتقديم بعيدة عن التعرض للحشرات.		75.4	178	6.8	16	17.8	42
تحفظ الأصناف الباردة المعدة للتقديم على درجة حرارة لا تزيد عن 4م.		41.1	97	17.8	42	41.1	97
تحفظ الأغذية المطهية التي تقدم ساخنة عند درجة حرارة أعلى من 64 م.		39	92	11.4	27	49.6	117

ينضح من بيانات الجدول (6) السابق أن هناك 4 (7،1%) أفراد من عينة الدراسة أظهروا عدم الموافقة على أنه يتم التخلص من المأكولات والمشروبات عند ظهور أي علامة من علامات الفساد، في حين أن أغلبية عينة الدراسة 228 (96،6%) أجابوا بالموافقة على أنه يتم التخلص من المأكولات والمشروبات عند ظهور أي علامة من علامات الفساد. وأشار عدد 7 (2.9%) من أفراد العينة بعدم الموافقة على أنه لا يحظر تقديم أي مأكولات أو مشروبات محضرة من اليوم السابق، كما وجد أن هناك 3 (1.3%) أفراد من العينة التزموا المحايدة للرد على نفس السؤال السابق ومن هنا يمكن القول بأن ذلك يرجع إلى أن الأغذية المحضرة من اليوم السابق يحدث لها تغيرات غير مرغوبة في الطعم

والرائحة والشكل وهذا بدوره يجعل الغذاء غير صحي وغير مرغوب فيه لدى النزلاء. ويظهر من بيانات الجدول (6) السابق أن هناك 42 (17.8%) فرد من العينة لم يوافقوا على أن جميع المأكولات والمشروبات المعدة للتقديم لا تحفظ بعيدة عن التعرض للحشرات، ويظهر أيضا أن 178 (75.4%) فرد من عينة الدراسة أشاروا بالموافقة على أن جميع المأكولات والمشروبات المعدة للتقديم يتم حفظها بعيدة الحشرات. ويظهر أيضا أن 16 (6.8%) فرد من العينة التزموا بالمحايدة للرد على السؤال نفسه. وفيما يتعلق بدرجة حرارة الأصناف الباردة المعدة للتقديم، يظهر من الجدول السابق أن هناك 97 (41.1%) فرد من العينة أشاروا بعدم الموافقة على أن الأصناف الباردة المعدة للتقديم لا يتم حفظها على درجة حرارة لا تزيد عن 4م، وأشارت النتائج أيضا على أن هناك 97 فرد أيضا من العينة أجابوا بالموافقة على أن الأصناف الباردة المعدة للتقديم تحفظ على درجة حرارة لا تزيد عن 4م. كما أن هناك 42 (17.8%) فرد من العينة أجابوا بالمحايدة في الرد على هذا السؤال. وهنا تساوت نسبة الإجابة بالموافقة مع الإجابة بعدم الموافقة، لذا يجب الاهتمام بتدريب العاملين على الطرق الصحية لحفظ الطعام بعد الطهو والعمل على توفير الثلجات بشكل كافي في المطابخ والمطاعم. وأشارت نتائج الجدول (6) السابق أن 117 (49.6%) فرد من أفراد العينة أقرروا بعدم الموافقة على أن الأغذية المطهية والتي تقدم ساخنة لا تحفظ عند درجة حرارة أعلى من 64م، وأشارت النتائج أيضا أن 92 فرد من العينة أكدوا بالموافقة على أن الأغذية المطهية التي تقدم ساخنة تحفظ عند درجة حرارة أعلى من 64م (39%)، وأخيرا يظهر من نتائج التحليل أن 27 (11.4%) فرد من العينة التزموا بالمحايدة في الرد على نفس السؤال، وهنا الأغلبية جاءت بعدم الموافقة على هذا السؤال وهذا يشير الى عدم معرفة وادراك العاملين للاشتراطات الصحية، لذا يجب التركيز والاهتمام بإعادة تدريب العاملين وتوفير الأجهزة و المعدات لهذا الغرض.

استقصاء العملاء

خصائص عينة الدراسة

يوضح جدول (7) التالي الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من العملاء.

جدول (7): البيانات الديموغرافية للعملاء

الخصائص الديموغرافية		التكرار	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	271	74.8
	أنثى	91	25.2
العمر	أقل من 20 سنة	33	9.1
	من 20 إلى أقل من 30 سنة	142	39.1
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	91	25.2
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	49	13.7
	من 50 سنة فأكثر	47	12.9
هل تعاني من أحد الأمراض المزمنة	نعم	17	4.7
	لا	345	95.3
الحالة الاجتماعية	أعزب	150	41.4
	متزوج	130	35.9
	مطلق	70	19.3
	أرمل	12	3.3

يتضح من الجدول (7) السابق أن عدد الذكور 271 عميل بنسبة 74.8% من عدد الزائرين بينما كان عدد الإناث 91 بنسبة 25.2%. ومن هنا يتضح زيادة نسبة الذكور عن الإناث وقد يرجع ذلك الى قدرة الذكور على تحمل مشقة السفر مقارنة بالإناث. وفيما يتعلق بأعمار العملاء، يتضح من الجدول أن عدد

العملاء الذين يقل أعمارهم عن 20 سنة 33 عميل بنسبة 9.1%. بينما هناك عدد 142 عميل بنسبة 39.1% معدل أعمارهم من 20 إلى أقل من 30 سنة في حين أن هناك 91 عميل بنسبة 25.2 معدل أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة ويوجد في عينة الدراسة 49 عميل بنسبة 13.7 تتراوح أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة وعلى الجانب الآخر فقد كان عدد العملاء الذين تتراوح أعمارهم من 50 سنة فأكثر 47 عميل بنسبة 12.9. ومن هنا يتضح أن النسبة الأكبر في عينة الدراسة من العملاء تقع داخل الفئة العمرية 20-30 سنة، وقد يرجع ذلك لتوفر النشاط والصحة لدى هذه الفئة العمرية. يظهر من جدول (7) السابق ندرة في عدد العملاء الذين يعانون من أحد الأمراض المزمنة، حيث وجد أن 345 فرد من العملاء لا يعانون من أي أمراض مزمنة وذلك بنسبة 95.3%، بينما يعاني 17 فرد ببعض الأمراض المزمنة ويمثلوا 4.7%، وهؤلاء العملاء يحتاجوا أغذية خاصة تتناسب مع أمراضهم حتى لا يتعرضوا لتدهور في حالتهم الصحية. وفيما يتعلق بالحالة الاجتماعية للعملاء، وجد أن العدد الأكبر منهم غير متزوجين وكان عددهم 150 فرد بنسبة 41.4% أما عدد المتزوجين 130 فرد بنسبة 35.9% أما عدد المطلقين 70 فرد بنسبة 19.3%، أما عدد الأراامل فوصل عددهم إلى 12 فرد بنسبة 3.3% وهذا يعني أن غير المتزوجين لديهم إقبال على الرحلات والسفر أكثر من غيرهم.

جدول (8): واقع الأغذية الصحية بالمنتجات

العناصر		أوافق		محايد		لا أوافق	
		%	ت	%	ت	%	ت
يتم تقديم كل صنف من أصناف المأكولات والمشروبات في درجة الحرارة المناسبة.		50	181	7.5	27	42.5	154
الأصناف المقدمة تقدم في صورة طازجة.		42.8	155	12.4	45	44.8	162
لا تحتوي الأصناف على ألوان ومكسبات صناعية بنسبة مرتفعة.		46.1	167	7.8	28	46.1	167
تخلو العصائر الطبيعية من الألوان والمكسبات الصناعية.		35.9	130	11.6	42	52.5	190
تخلو مياه الشرب من الطعم غير المعتاد.		65.2	236	1.9	7	32.9	119
نسبة الدهون بالأصناف معتدلة.		29.8	108	9.7	35	60.5	219
يحتوي الطعام على كمية معتدلة من الملح والبهارات.		56.4	204	5.3	19	38.3	139
تحتوي الحلويات على كميات مناسبة من السكر.		36.1	131	8.3	30	55.6	201
الأصناف المقدمة تامة النضج.		80.7	292	0	0	19.3	70
يخلو الطعام من أي شوائب أو مواد غريبة.		89.5	324	4.4	16	6	22
يخلو الطعام تماما من أي روائح غير مرغوب فيها.		50.8	184	2.5	9	46.7	169
يرتدي مقدمو الخدمة زي تام النظافة.		90	326	5.2	19	4.7	17
الموائد نظيفة والمكان يخلو تماما من الحشرات والقوارض.		80.7	292	1.9	7	17.4	63
معدات تقديم المأكولات والمشروبات نظيفة ومعقمة.		53	192	7.5	27	39.5	143
الوجبات المقدمة متوازنة العناصر الغذائية.		34.3	124	15.5	56	50.3	182
يستطيع موظفو الخدمة الرد على الأسئلة التي تتعلق بصحة الأصناف المقدمة وقيمتها التغذوية.		31.5	114	10.2	37	58.3	211

61.6	223	9.1	33	29.3	106	يتم الأخذ بمقترحاتكم من أجل تحسين القيمة التغذوية والصحية للأصناف المقدمة.
1.1	4	1.1	4	97.7	354	تحسين القيمة التغذوية للمأكولات والمشروبات سيزيد من رضاكم عن المكان.

أشار 154 فرد من العينة بعدم الموافقة على أن كل صنف من أصناف المأكولات والمشروبات يقدم في درجة حرارة مناسبة وذلك بنسبة 42.5%، كما أشار 181 فرد من عينة العملاء بالموافقة على جميع أصناف المأكولات والمشروبات تقدم بدرجة حراره مناسبة وذلك بنسبة 50%، إلا أن هناك 27 فرد من أفراد العينة التزموا المحايدة في الرد على السؤال وذلك بنسبة 7.5%، وقد جاءت الأغلبية بالموافقة على أن الطعام يقدم في درجة حرارة مناسبة وأن العاملين يراعوا الدقة في هذه النقطة ويقدرُوا الخطر المصاحب لعدم حفظ الطعام في درجة الحرارة الخطرة. ورأى 167 فرد من العينة بعدم الموافقة على إن الأصناف لا تحتوي على ألوان ومكسبات صناعية بنسبة مرتفعة وذلك بنسبة 46.1%، كما وجد أن 167 فرد آخرين وافقوا على ألا تحتوي الأصناف على ألوان ومكسبات صناعية بنسبة مرتفعة وذلك بنسبة 46.1%، كما التزم 28 فرد من العينة بالرد على السؤال السابق مثلوا 7.8%، ويلاحظ هنا تساوى النسبة بين الموافقة وعدم الموافقة، وهذا يؤكد أن بعض الأصناف تحتوي على المكسبات فيجب التوقف عن وضع هذه المكسبات والألوان أو إضافتها بنسب قليلة مع اتباع القواعد الصحية عند إضافتها.

أشار 190 فرد بعدم الموافقة على إن العصائر الطبيعية خالية من الألوان والمكسبات الصناعية وذلك بنسبة 52.5%، كما أشار 130 فرد من أفراد العينة أن العصائر الطبيعية تخلو من ألوان والمكسبات الصناعية بنسبة 35.9%، كما التزم المحايدة عدد 42 فرد من العينة وذلك بنسبة 11.6% للرد على السؤال السابق، وفي هذا السؤال أجاب الأغلبية بعدد 190 من الأفراد بأن العصائر بها ألوان ومكسبات وهذا يؤدي إلى أضرار بالصحة فيجب الاعتماد على العصائر الفريش التي لا يوضع عليها ألوان ولا مكسبات حتى تنال إعجاب النزلاء.

أكد 119 فرد من العينة المأخوذة من النزلاء بعدم الموافقة على أن مياه الشرب تخلو من الطعم الغير معتاد وذلك بنسبة 32.9% كما أكد 236 فرد أن مياه الشرب خالية من الطعم الغير معتاد وذلك بنسبة 65.2%، مما يعني أن الأغلبية جاءت بالموافقة على أن المياه تخلو من أي طعم غير معتاد وذلك لأن النزلاء يعتمدوا على المياه المعدنية وأن مياه الصنابير مرت بعمليات تكرير كثيرة. واتضح من خلال البيانات السابقة أن هناك 219 فرد من العينة لم يوافقوا على إن نسبة الدهون بالأصناف معتدلة وذلك بنسبة 60.5%، وأكد 108 فرد من العينة نفسها أن نسبة الدهون بالأصناف معتدلة وذلك بنسبة 29.8%، مما يدل ذلك على أن الأغلبية غير موافقين وأن الأصناف بها الكثير من الدهون وهذا يضر بصحة القلب وصحة الشرايين وعدد الغير موافقون كبير جدا فيجب تجنب وضع الدهون في الطعام وإخلاء اللحوم والأصناف الأخرى من الدهون وإخبار العاملين بذلك.

وأظهرت النتائج أن هناك 139 فرد من العينة بعدم الموافقة على إن الطعام يحتوي على كمية معتدلة من الملح والبهارات وذلك بنسبة 38.3%، كما أشار 204 فرد بالموافقة على إن الطعام يحتوي على كمية معتدلة من الملح والبهارات وذلك بنسبة 56.4%، التزم المحايدة 19 فرد بالمحايدة في الرد على السؤال بنسبة 5.3%. وأكد أكثر من نصف عينة الدراسة (201) شخص بأنهم لم يوافقوا على إن الحلويات تحتوي على كميات مناسبة من السكر وذلك بنسبة 55.6%، كما وجد أن 131 فرد وافقوا على إن الحلويات تحتوي على كميات مناسبة من السكر وذلك بنسبة 36.1%، في حين التزم 30 فرد من أفراد العينة المحايدة في الرد على السؤال بما يشكل 8.2%، وهنا يجب التوعية والتنبية على أن السكر سما إذا زاد نسبته في الطعام مثل الملح تماما.

وفيما يتعلق بنضج الأصناف المقدمة، أشار 70 فرد من أفراد العينة بعدم الموافقة بأن الأصناف المقدمة تامة النضج وذلك بنسبة 19.3%، كما أشار 292 فرد من العينة بالموافقة على إن الأصناف المقدمة تامة النضج وذلك بنسبة 80.7%، كما أنه يوجد صفر فرد التزم المحايدة في الرد على السؤال وذلك بنسبة صفر%، وهذا يدل على أن 292 شخص أجابوا بالموافقة بأن الأصناف ناضجة وتامة

النضج وهذا يدل على خبرة وكفاءة من العاملين وهنا يوجد قصور في هذه النقطة لأن يمكن أن تكون الحرارة لم تصل إلى داخل الطعام إذا كان لحم أو دجاج أو مواد تحتاج تطهير و طهو و الوصول إلى درجة حرارة ونضج معين حتى لا تحتوي على ميكروبات أو فيروسات أو أمراض فيجب التنبيه بشدة على هذه النقطة.

أكد 22 فرد بعدم الموافقة بأن الطعام يخلو من أي شوائب أو مواد غريبة وذلك بنسبة 6%، كما أكد 324 فرد من العينة بالموافقة على إن الطعام يخلو من أي شوائب أو مواد غريبة وذلك بنسبة 89.6%، كما التزم المحايدة 16 فرد من العينة بالرد على السؤال وذلك بنسبة 4.4%، وهنا جاءت نسبة الموافقة كبيرة جدا على أن الطعام خالي من أي شوائب وهذا يرجع إلى نظافة العاملين وإلى نظافة المواد الخام عند الاستلام وإلى الغسيل الجيد للأصناف وجودة الغذاء.

أشار 169 فرد عدم الموافقة على أن الطعام يخلو تماما من أي روائح غير مرغوب فيها وذلك بنسبة 46.7%، وكما أكد 184 فرد الموافقة على إن الطعام يخلو تماما من أي روائح غير مرغوب فيها وذلك بنسبة 50.8%، والتزم المحايدة عدد 9 فرد بالرد على هذا السؤال وذلك بنسبة 2.5%، وهنا الموافقة بعدد 184 شخص أجابوا بأن الطعام يخلو من أي روائح وهذا يدل على نجاح عملية الشراء والاستلام والتخزين الجيد في المخازن وجوده وإعداده وتقديمه. وأكد 17 فرد من العينة بأنهم لم يوافقوا على إن مقدمي الخدمة ترتدي زي تام النظافة وذلك بنسبة 4.7%، كما أكد 326 فرد من العينة بالموافقة على إن مقدمو الخدمة ترتدي زي تام النظافة وذلك بنسبة 90%، والتزم المحايدة 19 فرد في الرد على السؤال وكان ذلك بنسبة 5.2%، وفي هذا السؤال جاءت النسبة بالموافقة عالية وهذا لأن مقدمي الخدمة يجب أن يكونوا على أعلى نسبة من الأناقة وهذا ما وضحته الإجابة من العملاء على السؤال.

أكد 63 فرد من العينة بعدم الموافقة على إن الموائد نظيفة والمكان يخلو تماما من الحشرات والقوارض وذلك بنسبة 17.4%، كما نجد من تحليل البيانات أن 292 فرد وافقوا على إن الموائد نظيفة والمكان يخلو تماما من الحشرات والقوارض وذلك بنسبة 80.7%، والتزم المحايدة 7 أفراد بالرد على السؤال وذلك بنسبة 1.9%، وهذا يدل على أن الأغلبية جاءت بالموافقة بعدد 292 شخص حيث أكدوا على أن الموائد نظيفة والمكان خالي من الحشرات والقوارض وهذا أمرا طبيعيا لأن المطاعم والفنادق والمنتجعات تحافظ على نظافة المكان والتعامل مع القوارض والحشرات من خلال رش المبيدات الكيميائية التي تعمل على أبعاد هذه الحشرات والقوارض بعيدا وهذا يدل أيضا على نظافة المكان.

وأظهرت النتائج أن 143 فرد من العينة لم يوافقوا على إن معدات تقديم المأكولات والمشروبات نظيفة ومعقمة وذلك بنسبة 39.5%، كما أكد 192 فرد من العينة على الموافقة بأن معدات تقديم المأكولات والمشروبات وذلك بنسبة 53%، والتزم 27 فرد من العينة بالمحايدة بالرد على هذا السؤال بنسبة 7.5%، وهذا يدل على أن نسبة الموافقة أعلى وأن المكان نظيف وهذا تأكيد للسؤال السابق ويدل أيضا على كفاءة العاملين وخاصة القائمين على الاستيوارد والعاملين الآخرين المشاركين في نظافة تلك المعدات. وأشار 182 فرد من أفراد العينة على عدم الموافقة بأن الوجبات المقدمة متوازنة العناصر الغذائية وذلك بنسبة 50.3%، كما نجد أن 124 فرد من أفراد العينة وافقوا على إن الوجبات المقدمة متوازنة العناصر الغذائية وذلك بنسبة 34.3%، والتزم المحايدة عدد 56 فرد من العينة بالمحايدة في الرد على هذا السؤال بنسبة 15.5%، وهذا السؤال تبين أن عدد 182 أجابوا بعدم الموافقة على أن الوجبات متوازنة وهذا احتمال يمكن أن يكون ناتج عن خلل في تصميم أو تنظيم قائمة الطعام أو خلل في البوفيه وعدم احتوائهم على أصناف متوازنة ومتنوعة فيجب الاهتمام بهذا الأمر لأهمية التنوع في الغذاء.

وأظهرت النتائج أن 211 فرد من أفراد العينة لم يوافقوا على أن موظفي الخدمة يستطيعوا الرد على الأسئلة التي تتعلق بصحة الأصناف المقدمة وقيمتها التغذوية وذلك بنسبة 58.3%، في حين وافق 114 فرد من العينة على أن موظفو الخدمة يستطيعوا الرد على الأسئلة التي تتعلق بصحة الأصناف المقدمة وقيمتها التغذوية وذلك بنسبة 31.5%، كما التزم 37 فرد من أفراد العينة بالمحايدة في الرد

على السؤال وذلك بنسبة 10.2%، ومن هنا يمكن القول بأنه يجب على إدارة المنتجعات بتدريب العاملين على صحة الغذاء والتغذية وخاصة مقدمو الخدمة والطهاة حتى يتكون لديهم معلومات وخلفية عن الغذاء الصحي. وللتعرف على مدى جدية إدارة المنتجعات السياحية في الأخذ بمقترحات العاملين لتحسين القيمة الغذائية والتغذوية للأصناف المقدمة، أكد 223 فرد من العينة على ذلك بنسبة 61.6%، كما أكد 106 فرد على موافقتهم بأنه يتم الأخذ بمقترحاتهم من أجل تحسين القيمة التغذوية والصحية للأصناف المقدمة وذلك بنسبة 29.3%، في حين التزم المحايدة عدد 33 فرد من العينة للرد على هذا السؤال وذلك بنسبة 9.1%، وهذا يشير الى عدم تفاعل العاملين مع العملاء لذا يجب على إدارة تلك المنتجعات الأخذ بأراء العملاء حتى يمكن توفير طعام صحي معين لأي شخص خاصة إذا كان مريضاً أو يعاني من حساسية، ويجب الاهتمام بالعملاء وباقتراحاتهم لتقديم أغذية صحية ليتكون داخلهم الرضا والولاء لتلك الأماكن. وللتعرف على جدوى تحسين القيمة التغذوية للأصناف، وافق غالبية أفراد عينة الدراسة (354) بنسبة 97.7% على أن تحسين القيمة التغذوية سوف يزيد من رضاهم عن المكان، ويوضح هذا أن تقديم غذاء صحي وقيمة تغذوية عالية يزيد من رضا العملاء عن المكان.

الملخص والتوصيات

يهدف البحث الى تقييم الاشتراطات الصحية في الغذاء المقدم للعملاء بالمنتجعات، حيث أظهرت نتائج الدراسة انخفاض وقصور في درجة توافر الاشتراطات الصحية في مطابخ ومطاعم المنتجعات ويأتي ذلك نتيجة عدد كبير من الأسباب مثل انخفاض نظافة وتعقيم وتطهير المطابخ و المطاعم وكذلك عدم نظافة الأدوات المستخدمة في تقديم وتناول الطعام وجاء التقصير أيضا في أن الطعام غير طازج ووجود الألوان الصناعية بالعصائر وكثرة الدهون بالأصناف الغذائية وكذلك كثرة السكر في الحلويات وعدم قدرة مقدمي الخدمة على الرد باستفسارات العملاء الخاصة بالغذاء وكذلك عدم أخذ اقتراحات العملاء لتحسين الخدمة المقدمة إليهم كما أثبتت النتائج أيضا انخفاض درجة توافر الاشتراطات الصحية في العاملين القائمين على إعداد وتقديم الوجبات واتباعهم لتعليمات السلامة والصحة المهنية في كل مرحلة من مراحل الطعام، كما أشارت النتائج أيضا لانخفاض درجة توافر الشروط الصحية في الوجبات المقدمة للعملاء ويظهر ذلك في الأطباق سواء الساخنة أو الباردة بعدم تقديمها في درجة حرارتها المطلوبة وكذلك عدم تنوع وتوازن الأطباق المقدمة وكذلك عدم مراعاة الحالات المرضية. وفيما يتعلق بدرجة توافر الاشتراطات الصحية لكل مرحلة من مراحل دورة الغذاء فأثبتت الدراسة انخفاض درجة توافر تلك الاشتراطات في معظم مراحل دورة الغذاء وكانت مرحلة الإعداد والتجهيز الأكثر انخفاضا في توافر لتلك الاشتراطات، لذا قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات الأتية:

- 1) تفعيل الدور الرقابي على مطاعم المنتجعات من الجهة الرقابية المسؤولة عن صحة الغذاء وعلى كل ما يخص دورة الغذاء.
- 2) تفعيل الدور الرقابي على صحة العاملين والتأكد من حصولهم على البطاقات الصحية والتأكد من حصولهم على التحصينات المطلوبة في المواعيد المحددة لذلك.
- 3) ضرورة تدريب العاملين باستمرار وتدريبهم على تطبيق الاشتراطات الصحية بدورة الغذاء بمراحلها المختلفة وإمدادهم بدورات تثقيفية خاصة مقدمي الخدمة حتى يتمكنوا من الرد على أسئلة العملاء من حيث صحة الأصناف المقدمة وقيمتها الغذائية.
- 4) العمل على رفع مستوى الممارسات الصحية للقائمين على إعداد وتقديم الأغذية من حيث النظافة الشخصية والالتزام بالزني النظيف المخصص للمطبخ والمطعم.
- 5) العمل على تقديم أصناف غذائية متوازنة للعملاء بالمنتجعات والتنوع فيها ومراعاة الحالات المرضية وذلك للعمل على زيادة رضا العملاء.
- 6) تطبيق الاشتراطات الصحية في مرحلة الشراء لكافة أنواع الغذاء الجافة والباردة والمجمدة وتوفير الشاحنات المناسبة لنقل الأصناف الغذائية كلا على حسب نوعه وطبيعته وكذلك النقل في الوقت المناسب لكل مادة غذائية.
- 7) التأكيد على تطبيق كل الاشتراطات الصحية الخاصة بمرحلتني استلام الأصناف الغذائية والتخزين والتأكد على موظفيها والتأكد من سلامة المواد الغذائية المستلمة والمخزنة.

- 8) التأكيد على توافر كافة الاشتراطات الصحية الخاصة بمرحلة الإعداد والتجهيز وأن يفصل بين منطقة التجهيز وبين منطقة الطهي وتوفير كافة المعدات والبلاشات والأجهزة لتجنب حدوث تلوث عرضي وأن يتم صهر المواد الغذائية بشكل صحيح.
- 9) التأكيد على توافر كافة الاشتراطات الصحية لمرحلة الطهو لكل المواد الغذائية والتأكيد على الطهي الجيد للقضاء على كل أنواع الميكروبات الموجودة بالغذاء عن طريق الطهو بدرجة حرارة عالية.
- 10) التأكيد على تطبيق الاشتراطات الصحية لمرحلة تقديم الطعام والتأكيد على توافر ووجود المعدات اللازمة للمساعدة على حفظ المواد الغذائية الباردة على درجة حرارة 4م وتحتفظ على الأصناف المطهية الساخنة على درجة حرارة أعلى من 64م.
- 11) التأكيد على مقدمي الخدمة بأخذ اقتراحات العملاء من أجل تحسين القيمة الغذائية والصحية للأصناف أيضا إعداد الأطباق الصحية المفضلة للعملاء لكسب رضاهم عن المكان.

المراجع العربية:

- البصول، قيس (2014). "الغذاء الصحي نصائح من أجل حياة أكثر صحة"، الطبعة الأولى، المملكة الأردنية الهاشمية، دار البيروني للنشر والتوزيع، ص:7.
- الحماقي، يوسف (2010). "تخطيط وتصميم قوائم الطعام اللبناني والإيطالية"، الطبعة الأولى، الجيزة، القاهرة، ص:43.
- الحماقي، يوسف (2017). "الصحة العامة للفنادق والسياحة"، الطبعة الثالثة، دار حميثرا للنشر والتوزيع، الدقي، مصر.
- الحماقي، يوسف (2018). "تخزين المأكولات والمشروبات في الفنادق والمطاعم"، حميثرا للنشر، القاهرة، مصر.
- الحماقي، يوسف (2020). "الأمن والأمان في الفنادق والقرى السياحية"، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
- الدباس، نزيه (2003). "صحة الأغذية وسلامتها في الفنادق"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- السعودي، مؤيد؛ عميرة، إسماعيل (2012). "إنتاج الطعام"، الطبعة الثالثة، المأمون للنشر والتوزيع، عمان، ص:13.
- السيد، هالة (2008). "شراء واستلام وتخزين الخامات الغذائية"، الطبعة الأولى، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- السيد، هالة (2011). "الشراء والاستلام والتخزين في المنشآت الفندقية"، الطبعة الأولى، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- الصحن، محمد وآخرون (2003). "قراءات في إدارة التسويق"، الطبعة الرابعة، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- الطائي، حميد (2000). "الأسس العلمية في إدارة المنشآت الفندقية"، دار زهران للنشر، عمان.
- الطويل، أكرم (2009). "إدارة الموارد، المكتبة الوطنية"، الطبعة الأولى، دار الزهران، عمان، ص:135.
- الطيب، إبراهيم (2020). "دور علاقات العملاء في تنبيه السلوك الأخلاقي للعاملين لتحقيق رضا العملاء بالتطبيق على قطاع الاتصالات"، ولاية الخرطوم، السودان، ص:79.

- العسيلي، طارق؛ أبو غوش، محمود؛ فايز، ريماء؛ البوادي، هبه (2013). "المحافظة على سلامة الأطعمة وقيمتها الغذائية"، المنهل، الدقي، الجيزة، مصر.
- المهيدب، رائد (2017). "رضا العملاء والمستفيدين"، الطبعة الأولى، بحوث التأسيس مركز استراتيجيات التربية، ص: 31.
- حسين، المزمّل؛ سليمان، يحيى (2017). "إدارة وأمن الفنادق والمنتجات السياحية"، الطبعة الثالثة، العبيكان، الرياض، السعودية، ص: 19.
- حلابو، سعد (2001). "الفنادق العائمة والمنتجات السياحية"، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، مدينة نصر، مصر.
- حمزاوي، لطفي (2004). "سلامة الغذاء والهاسب وتحليل المخاطر"، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- درويش، مصطفى (2018). "الصحة والغذاء"، الناشر الكتاب الإلكتروني.
- دومة، نشأت؛ مصطفى، مصطفى (1995). "الأطعمة والتغذية في المنازل والفنادق والمطاعم"، الطبعة الثالثة، المكتبة الأكاديمية.
- دومة، نشأت (2000). "الشؤون الصحية في الفنادق وأماكن إعداد وتقديم وتداول الأغذية والمشروبات"، الطبعة الثالثة، الفيوم، مصر.
- زهري، محمد؛ يوسف، نورهان (2020). "الطعام المحلي كعامل محفز لسياحة الغذاء في صناعة الفنادق المصرية"، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، المجلد 4.
- شحاته، عبده (1999). "أمراض ناتجة عن الغذاء"، الناشر الكتاب الإلكتروني للنشر والتوزيع.
- طنطاوي، علاء (1999). "إدارة الفنادق"، مكتبة عين شمس، القاهرة، مصر.
- عبد الحليم، نفين (2012). "تأثير خصائص الخدمة على رضا العاملين في بعض الفنادق بالإسكندرية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، جامعة قناة السويس كلية السياحة والفنادق مجلد 9، عدد 1، الإسكندرية.
- عبد العزيز، إيهاب (2008). "الشراء والاستلام والتخزين في المنشآت الفندقية"، الطبعة الأولى، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية. الناشر على رشاد عبد المؤمن.
- عبد المؤمن، علي؛ عبد الرحمن، منال (2014). "إعداد أطعمة للجماعات طهي الجماعات"، الطبعة الخامسة. عويضة، عصام (2008). "ريجيم الرشاقة الصحي"، الطبعة الثانية، العبيكان، الرياض السعودية.
- غانم، كامل (2017). "تقييم جودة خدمات الأغذية والمشروبات في الفنادق الاقتصادية بالتطبيق على القاهرة الكبرى"، جامعة المنصورة، كلية السياحة والفنادق، ص: 7.
- فرغلي، وائل (2018). "الميكروبات والصناعة أسس وتطبيقات هامة"، دار الكتب العلمية، القاهرة، مصر.
- قميحة، وليد (2020). "الشامل في إدارة الطعام والشراب"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- مأمون، أسامة (2004). "موسوعة الوقاية والاستشفاء الطبيعي"، العبيكان، الرياض.
- محمود، دانية (2010). "تغذية الإنسان"، الطبعة الثانية، المنهل، القاهرة، مصر، ص: 23.
- محمود، عبد العزيز (2015). "إدارة المطاعم السياحية"، الطبعة الأولى، المنهل، الدقي، الجيزة، القاهرة.
- مصطفى، مصطفى (2004). "أسس صيانة الفنادق"، هيئة النيل العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة (2017). "تقرير نتائج المسح المعرفية والتوجهات والممارسات حول السلامة الغذائية لدى المستهلكين في الضفة الغربية على قطاع غزة "

The role of healthy food in enhancing guest satisfaction in resorts

Nouran Shaker Mohamed Gamal El Din

Abdel Moneim Omar Mohamed

Tamer Mohamed Amer

Department of Hotel Studies - Faculty of Tourism and Hotels - Sadat City University

Abstract

Healthy food is one of the mainstays in life for the health of every living creature. Food safety is of great importance in hotels and resorts because it plays a role in increasing sales and ensuring health which can be achieved by improving the performance of employees and following the rules and procedures during the stages of the food cycle in resorts. The current research aims to study the role of healthy foods in enhancing guest satisfaction in resorts. The responses of both guests and employees were surveyed. A random sample was used as a means of measurement, where the sample size was 236 for employees, while the guests' sample size was 362. The results indicated a significant relationship between the health of the food served and the customers' satisfaction.

Keywords: healthy food, food cycle, health requirements, customer satisfaction, resorts.