

أهمية التسويق المركزي في تعزيز الثقافة الصحية وإدارة مخازن المطاعم.

الدكتور منذر خدام*

علاوي علي**

(تاريخ الإيداع 14 / 6 / 2015. قبل للنشر في 12 / 10 / 2015)

□ ملخص □

يسعى البحث لتعزيز دور التسويق المركزي في إضافة قيمة مضافة من المنافع التسويقية في المطاعم، والدور الذي يلعبه التخزين، بشكل عام، والبرادات وغرف التبريد، بشكل خاص، في تحقيق منافع زمنية للمنتجات، والتوازن بين تدفق المواد والمستلزمات اللازمة؛ لاستمرارية العملية الإنتاجية، أجري البحث على عينة مثلت نحو 50 مطعمًا في محافظة اللاذقية، وتوصلت النتائج إلى أن للتسويق المركزي دورًا مهمًا في رفع مستوى ثقافة الخدمات التسويقية وصحتها.

الكلمات المفتاحية: التسويق المركزي، التخزين، المطاعم، الثقافة الصحية.

* أستاذ، قسم الاقتصاد الزراعي، كلية الزراعة، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.

** طالب ماجستير، كلية الزراعة، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.

The Importance of Central Marketing in Reinforcing Health and Managing Restaurant, Storages.

Dr. Monther KHddam*
Alawee ali**

(Received 14 / 6 / 2015. Accepted 12 / 10 / 2015)

□ ABSTRACT □

The research seeks to enhance the role of the central marketing to added value marketing benefits in restaurants, the role of storage in general, and refrigerators cooling rooms in particular in achieving temporal benefits of the products and the balance between the flow of materials and supplies necessary for the continuity of the production process. there search was conducted on a sample that represented about 50 Restaurant in Latakia province, and reached the results that the central marketing has an important role in raising the level of culture and health for marketing services.

Key words: central marketing, storage, restaurants, culture and health.

*Professor, Department of Agricultural Economics, Faculty of Agriculture, Tishreen University, Lattakia, Syria.

**Postgraduate Student, Faculty of Faculty of Agriculture, Tishreen University, Lattakia, Syria.

مقدمة:

يرتبط نجاح المطاعم على اختلاف أماكن وجودها في تحقيق أهدافها بعوامل متعددة، ومن أهم هذه العوامل تخزين مستلزمات العمل الإنتاجي، والمحافظة عليها من التلف، وتوفيرها عند الطلب، بما يضمن استمرار العمل الإنتاجي، ويجنبها خطر التوقف عن العمل، ولا يقل أهمية عن دور التخزين في نجاح المطاعم في عملها، عن دور الثقافة الصحية والخدمية فيها، فالغش في الخدمة، وعدم توفر الشروط الصحية من أسباب فشلها. ويعرّف التخزين على أنه: الوظيفة التي تؤديها المطاعم، والمتضمنة الاحتفاظ بمستلزمات عملها التي تحتاجها من المواد والسلع المختلفة؛ للقيام بأداء أعمالها، والعمل على إبقاء تلك المستلزمات متوفرة لحين الطلب على استخدامها في حالة جيدة^[1].

وفي تعريف آخر له فهو عملية الاحتفاظ بالمواد الغذائية لفترة زمنية، والمحافظة عليها وتوفيرها حسب الحاجة إليها مع أقل استثمار ممكن، وبأقل تكلفة ممكنة.^[2]

ومن المعلوم أنّ التخزين يضيف قيمة جديدة لمخزونات، ويكون ذلك من خلال:

1. زيادة المنفعة الزمنية للمواد من خلال تخزينها في أوقات توافرها، واستخدامها عند الحاجة إليها.
2. تحقيق المنفعة النوعية من خلال المحافظة على جودة المواد المخزنة أثناء حفظها وتخزينها.
3. جعل قيمة المواد المخزنة أعلى مما في السوق، عن طريق التغيير في مكونات المادة، وشكلها عندما يكون ذلك مطلوباً.

ويعدّ التخزين المبرّد مطلباً ضرورياً لتأدية التوازنات الزمنية الملحة في نظام تسويق معظم المنتجات الزراعية، وخاصة السريعة في قابليتها للتلف، ولا سبيل إلى توفير التخزين المبرّد، ليس فقط من قبل مجهزي الأغذية أو مصنعها (المطاعم)، بلّ ومن خلال التعاونيات أو كبار المنتجين أو الوسطاء، لكن ربّما يضاعف هذا الأمر من التكاليف والهوامش التسويقية لصالح الهيئات التسويقية المحنكرة، لذا كان لا بدّ من إيجاد بديل آخر يقوم بهذه المهمة، كما أنّ توفير الخدمات التسويقية ذات الكفاءة العالية في نظام التسويق تتطلب توفير التمويل الكافي للاستثمار في التجهيزات التسويقية الحديثة، وتطوير تقنيات تتماشى مع مجريات العصر كالنقل المبرّد، والتخزين المبرّد، ومحطات الفرز، والتعبئة، والتغليف، ووحدات التصنيع والتجهيز، وهذا مايتفق مع دراسة السيد صبحي اسماعيل^[3].

أهمية البحث وأهدافه:

تكمن أهمية البحث في إيجاد سوق مركزي (شركة مركزية كبيرة متخصصة أو عامّة)، تقوم بدور الوسيط التجاري بين المنتجين والمستهلكين (المطاعم)، وقيامها بجملة من الخدمات التسويقية، الأمر الذي بموجبه سينعكس إيجاباً على تحسين الواقع الصحي في المطاعم، وتنمية ثقافة خدمية تسويقية عالية.

يسعى البحث لتحقيق الهدفين الآتيين:

- 1- ناصر، محمد؛ الخير، طارق، إدارة الإمداد والتخزين، منشورات جامعة دمشق، 2006، ص 16.
- 2- عقيلي، عمروصفي؛ العبدلي، قطان بدر، إدارة الشراء والتخزين، دارحنين، 1992، ص 283.
- 3- اسماعيل، صبحي، تشابك أنظمة تسويق المنتجات الزراعية وأهمية التنسيق التسويقي، مركز البحوث الزراعية، جامعة الملك سعود، 2003، ص: 11

- أ -التحقق من دور التخزين في تعزيز القيمة المضافة للإنتاج(منتجات المطاعم) ووسائله.
- ب -دراسة الواقع الصحي في مطاعم محافظة اللاذقية، ودور التسويق المركزي في تنمية ثقافة تسويقية صحية.
- فرضية البحث:** إنشاء مؤسسة مركزية تسويقية تمدّ المطاعم بالسلع حين الطلب؛ لها الدور الهام في رفع مستوى ثقافة الخدمات التسويقية، وصحتها.

منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي في معالجته لموضوعه. وأما مصادر البيانات، فتشمل مصادر ثانوية شملت المراجع والمصادر العلمية. أما المصادر الأولية فقد تمّ الحصول عليها من استمارة بحثية معدة لهذا الغرض. باستخدام أسلوب المسح الميداني المستند إلى تطوير استبانة لقياس المتغيرات والأبعاد الخاصة بها ودراسة الفرضية المرجوة، وكذلك استخدام أسلوب الملاحظة الشخصية.

مجتمع وعينة الدراسة: تمثّل مجتمع الدراسة بمطاعم محافظة اللاذقية التي تمكّننا من حصر عددها وفقاً لما زوّدتنا به مديرية السياحة من قوائم متضمنة بأسماء المطاعم، وعناوين وجودها، بالإضافة إلى التصنيف أو المستوى الخدمي لكل مطعم، والبالغ عددها نحو 116 مطعمًا، ونظرًا لبعض الصعوبات فقد شملت الدراسة خمسين مطعمًا فقط. جدول(1) .

جدول (1).عينة مطاعم محافظة اللاذقية

تصنيف المطعم	عدد المطاعم الكلي	مطاعم خارج الخدمة	المطاعم غير المستجيبة للاستبانة	المطاعم التي رفضت إجاباتها	مطاعم الملاهي والبارات (قليلة الطلب للمواد الغذائية)	مطاعم نائية ومنعاً لتكرار الإجابات	المطاعم المستبانة
خمس نجوم	2	0	0	0	0	0	2
أربع نجوم	4	0	1	0	0	1	2
ثلاث نجوم	9	2	1	1	0	2	3
نجمتان	101	10	12	14	6	16	43
المجموع	116	12	14	15	6	19	50

المصدر: مديرية السياحة في محافظة اللاذقية وواقع المسح الميداني عام 2015.

النتائج والمناقشة:

يحظى التخزين في المطاعم بأهمية خاصة، وهو يشكل جزءاً محورياً يسهم في تأمين استمرار عملها وانتظامه، من المعلوم هنا أن المنتجات الزراعية والغذائية قابلة للتلف، وعرضة لتحويلات جرثومية، وكيميائية، وفيزيولوجية، تجعلها غير صالحة للاستهلاك، لا بلّ سامة كذلك، وللممكن من استهلاك هذه المنتجات في غير مواسمها، هناك عدد من الطرائق الصالحة لحفظها. ومن بين هذه الطرائق، تطبيق التبريد كونه يوقف كلّ نشاط من شأنه إفساد السلعة الغذائية. غير أن استخدام الحرارة المنخفضة لاتكون طريقة صحيحة دوماً، إلا إذا توافرت لها الشروط الأساسية الآتية:

- 1- سلعة سليمة. 2- تبريد مبكر. 3- برودة متواصلة.
- وعلى ضوء ما أشرنا إليه سابقاً، يمكن حصر شروط التخزين السليمة والأساسية بالنقاط الآتية:
 - أ- يجب أن تسود (غرف تبريد، برادات، ثلاجات المطاعم) حالة من النظافة التامة تداركاً لخطر التلوث؛ فالغبار هو أهم ناقلات الجراثيم التي تسبب فساد السلع، فاللحوم المخزنة في غرف سبق أن احتوت على لحم خم (عفن) تفسد بدورها، وتعفن بسرعة كبيرة. كذلك هي الحال بالنسبة إلى الفاكهة والخضار.
 - ب- يجب ألا تخزن عدة منتجات في غرفة واحدة؛ منعاً لتداخل الروائح، كالسمك والبصل مثلاً.
 - ت- إن عمليات تجديد الهواء ضرورية، لكنها تتغير من حيث الكثافة والتواتر حسب نوع السلعة.
 - ث- من غير المناسب أن تعاد إلى غرفة مبردة منتجات سبق أن أخرجت منها، واستعادت سخونتها الخارجية، عندئذ، سوف تتقلص مدة حفظها، كونها ستفسد بسرعة.
 - ج- يجب أن تحفظ السلع في جو ذي رطوبة ثابتة. فلكل منتج درجة معينة من الرطوبة، وعموماً، يُستحسن أن تكون هذه الدرجة عالية قدر الإمكان؛ تحاشياً للخسائر الناجمة عن التبخر.
 - ح- يجب مراعاة تبدلات الحرارة عند إخراج السلع من الغرف المبردة بانتباه أكثر منه عند إدخالها.
 - خ- في بعض الحالات، يكون التبريد تدريجياً، وعلى مراحل عدة، لئلا تتكثف رطوبة الجو [4].
- من الضرورة بمكان مراعاة شروط التخزين الأساسية السابقة، إلا أن هناك بعض السلع لها شروط تخزينية خاصة ينبغي مراعاتها مثل تخزين اللحوم، والخضار، والفاكهة، جدول (2) و(3).

جدول (2). العمر التخزيني العملي لبعض أنواع اللحوم ومنتجاتها.

العمر التخزيني العملي (شهر)			المنتج
30-م	25-م	18-م	درجة الحرارة
24	18	12	ذبائح البقر
أقل من 12	أقل من 12	10	لحم مفروم غير مملح، مغلف
24	12	9	ذبائح العجول
24	12	9	ذبائح الأغنام (الضأن) والماعز

المصدر: (نشرة وزارة الشؤون البلدية والقروية، 2008، ص13).

جدول (3). درجات الحرارة والرطوبة ومدة الحفظ لبعض الخضار والفاكهة.

مدة التخزين			الرطوبة (%)			الحرارة (درجة مئوية)			المنتجات
وحدة	قصوى	دنيا	وسطى	قصوى	دنيا	وسطى	قصوى	دنيا	

4 سمير مدور: 2001، تخزين المنتجات الزراعية، المؤسسة اللبنانية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، جل الديب، لبنان، ص4.

زيتون				7.0	85	90	87.5	20	45	يوم
تفاح	0.5-	4	2.0-				90.0	1	9	شهر
عنب	0.5-	0					95.0	1	5	شهر
موز أخضر	12	14	13.0				90.0	10	20	يوم
موز أصفر	10	12	11.0				90.0	10	20	يوم
ليمون أخضر	10	14	12.0	85	90		87.5	2	5	شهر
ليمون أصفر	2	10	6.0	85	90		87.5	3	5	شهر
برتقال	2	7	4.5	85	90		87.5	1	3	شهر
ثوم			0.0	70	75		72.5	6	8	شهر
بادنجان	7	10	8.5	90	95		92.5	10	21	يوم
جزر			0.0	90	95		92.5		6	شهر
فطر	10	1	0.0				95.0	4	5	يوم
ملفوف			0.0				95.5	3	4	شهر
خيار	8	10	9.0					7	21	يوم
كوسا	0	4	2.0	85	95		90.0		30	يوم
خس			0.0				95.0	7	21	يوم
بصل	10	0	0.50	65	75		70.0	5	9	شهر
فليفلة	7	10	8.5	90	95		92.5		30	يوم
بطاطا	4	10	7	85	90		87.5	4	8	شهر
بندورة ناضجة	2	12	7.0				90.0			
بندورة محمرة بنسبة 3/4	2	5					90.0	1	3	أسبوع

المصدر: نتائج المسح الميداني، بالاستعانة ب(مدور، 2001).

القواعد الصحية:

قبل تسليط الضوء على تجاهل بعض المطاعم لتطبيق القواعد والشروط الصحية، نود الإشارة إلى أنه من غير الممكن إعفاء المستهلك من المسؤولية، علمًا أنه هو وحده من يتحمل الأضرار الناتجة عن التسمم الغذائي، أو فساد الغذاء - نتيجة عوامل مختلفة - والدور المحتمل الذي يمكن أن يلعبه في أن يكون أكثر وعيًا وثقافة واطلاعًا؛ كي يجنب نفسه الإصابة بهكذا أضرار.

قبل الأزمة الراهنة، ونظرًا لتزايد معدلات تناول الغذاء في المطاعم بالعلاقة مع ارتفاع مستوى الدخل، والانخفاض النسبي لثمن الوجبات، كان يزداد انشغال المطاعم بإمدادها بمستلزماتها من المواد الغذائية وغير الغذائية، وبتحضير وإعداد الوجبات الغذائية لروادها، مما يجعلها تتجاهل كثيرًا القواعد الصحية المطلوبة تحت ضغط العمل. أما اليوم في ظروف الأزمة، ونظرًا لتراجع القوة الشرائية للدخل الاسمي، وارتفاع أسعار الوجبات في المطاعم، فقد تقلص كثيرًا رواد المطاعم، وتكاد تقتصر على ذوي الدخل المرتفع، فقد جرى تجاهل هذه القواعد في بعض المطاعم

بصورة كاملة. وبالفعل فقد بينت نتائج المسح الميداني والملاحظات الشخصية تزايد فرص حدوث نقص، أو خلل في تطبيق الشروط الصحية المعروفة سواء بالنسبة للعاملين القائمين بعمليات تجهيز (إعداد) الغذاء وتقديمه، وكذلك بالنسبة لشروط النظافة العامة للمنشأة أو للأدوات والمعدات والأجهزة المستخدمة في الإنتاج أو النقل أو التخزين، أو غير ذلك. يترتب على كل ذلك عملياً إنتاج أغذية غير مطابقة، سواء للشروط القياسية المقررة، أو لشروط سلامة الغذاء، أو كلاهما معاً، والذي قد يحتم انتشار حالات التسمم والأمراض الغذائية. فسلامة الغذاء المنتج وصلاحيته للاستهلاك الآدمي يعتمد على عدة عوامل أساسية بدءاً من سلامة المواد الخام، والمواد الأولية المستخدمة كمدخلات في عملية إنتاج الخدمة، مروراً بمراحل التجهيز والإعداد والتصنيع وانتهاءً بإنتاج المنتج الغذائي ونقله وتخزينه أو تقديمه للمستهلك (متناول الطعام) وهذا يؤيد ما ذهب إليه الدباس⁵.

وهنا تأتي أهمية وعي المستهلك سواء المشتري أو متناول الطعام. وثقافته الصحية التي تجنبه ارتياد مصادر الطعام غير الموثوقة. فمثلاً تقوم بعض المطاعم بعرض منتجاتها بطريقة غير صحية ومكشوفة، وخاصة عند مداخلها التي تكون عرضة للملوثات البيئية (مطاعم بيع الشاورما مثلاً).

وقبل متابعة الملاحظات التي تمكنا من تدوينها أثناء الجولات الميدانية لموقع وعينة الدراسة، لا بد في البداية من أن نسوق أهم الشروط والقواعد الصحية الواجب اتباعها من قبل المطاعم والمتمثلة بالآتي:

- 1- يجب أن يتم تداول وتخزين ونقل اللحوم التي أجزيت صلاحيتها للاستهلاك الآدمي، بطريقة تعمل على حماية اللحوم من التلوث والفساد. وكذلك يجب تطهير غرف التبريد لفترة 48 ساعة مرتين سنوياً على الأقل [6].
- 2- الانتباه لعدم تساقط الماء المنفصل عن اللحوم والدواجن المجمدة عند تسييحها على مواد غذائية مثل سلطات جاهزة، وعدم السماح باستخدام سكاكين تقطيع الدجاج واللحوم النيئة لتقطيع أغذية معدة للتقديم طازجة مثل الفاكهة والخضروات.

3- غسل اليدين، مع خلع الأساور والخواتم، وارتداء القفاز الطبي، وتغطية الرأس لمنع تساقط الشعر في

الطعام.

- 4- الاهتمام بعملية الطهي التي ينبغي أن تتم على درجة حرارة مناسبة خلال زمن كافٍ؛ للقضاء على الميكروبات المرضية، فالطهي على درجة حرارة أعلى من 63 درجة مئوية يقضي على الميكروبات المسببة للأمراض، إلا أن الميكروب إذا تم حفظه في ظروف مناسبة لإنتاج السم (مثل بكتيريا المكورات العنقودية) فليق إعادة الطهي لا يكون كافياً للقضاء على السم، رغم القضاء على الميكروب المنتج له [7].

والجدول (4) يوضح الحد الأدنى لدرجات الحرارة التي يجب أن يبلغها الطعام عند الطهي.

⁵ الدباس، نزيه: ٢٠٠١ صحة الأغذية وسلامتها في الفنادق، الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

⁶ وزارة الشؤون البلدية والقروية، اشتراطات غرف تبريد وتجميد اللحوم، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الطبعة الأولى، الرياض، السعودية، 2008.

⁷ عازيزه، عدنان، المستهلك وسلامة الغذاء، مجلة دليلى إلى غذاء آمن، المؤسسة العامة للغذاء والدواء، فرع عمان، العدد

6، أ/ب، 2009، ص 14.

جدول(4). الحد الأدنى لدرجات الحرارة الداخلية الواجبة عند طهي أو تسخين الطعام :

الحرارة (درجة مئوية)	المنتج
74	الدجاج والطيور
74	اللحم المحشو (بقر، غنم، سمك)
74	وجبات تتضمن منتجات بيض، والأطعمة المعدة مسبقاً وتم تبريدها ثم تسخينها .
68	لحم البقر والغنم المفروم
63	السمك ولحم الغنم
60	الخضراوات

المصدر: (عزايزة، 2009، ص15).

5 - أن تكون غرف التخزين والمطابخ ذات مساحة كافية ، وتتناسب مع كمية المواد الغذائية ، وجيدة الإنارة، والتهوية، سواء كانت طبيعية أو اصطناعية، وأن تكون مانعة لدخول القوارض والحشرات وأن تتخذ إجراءات فعالة لمنع حدوث ذلك وفي حال استعمال مبيدات حشرية أو مبيدات قوارض، فيشترط أن تكون من الأنواع التي توافق عليها الجهات الرسمية المختصة، وأن يتم استعمالها بالطرق التي توافق عليها الجهة المذكورة.

6-يمنع تخزين المواد الكيماوية أو المنظفات أو المواد المطهرة مع الأغذية في نفس الغرفة بل يجب أن تحفظ في خزانة خاصة بذلك ومقفلة باستمرار، وضرورة تعليق ميزان حرارة صالح يسهل الوصول إليه^[8].

7-التأكيد على أهمية حفظ اللحوم في ثلاجات منفصلة عن ثلاجات حفظ الخضراوات والفواكه؛ لضمان عدم تلامس الأغذية الخام مع الأغذية المطهية المعدة للاستهلاك، أو تلك الأغذية التي يتم تناولها طازجة ؛ وذلك لمنع انتقال الكائنات الحية الدقيقة الملوثة من المكونات الغذائية الخام إلى المواد الغذائية كاملة التجهيز المعدة للاستهلاك.

8-التأكيد على أهمية وضع برامج مناسبة للتنظيف الشامل لكافة مرافق المنشأة الغذائية، حيث تعدّ النظافة من الجوانب الهامة التي يجب مراعاتها وتنفيذها من قِبل المطاعم ، ومحلات الأغذية السريعة؛ لضمان سلامة الغذاء ، وتجنب المخاطر الصحية المحتملة من انتشار التسمّات والأمراض التي تنتقل عن طريق الغذاء^[9].

وبالعودة إلى نتائج المسح الميداني، والملاحظات الشخصية فقد تبين وجود مخالفات كثيرة للقواعد الصحية المشار إليها نعرضها كما يأتي:

أولاً: مخالفات التخزين: في هذا المجال سجلنا المخالفات الآتية:

- الخلط في التخزين، وعدم تخزين المواد الغذائية بحسب أنواعها. كالجمع بين حفظ اللحوم والأسماك والخضار والفواكه ضمن البراد الواحد.
- الاكتفاء بصيانة البرادات بشكل دوري في بعض المطاعم، دون إجراء عمليات التعقيم.
- إن انقطاع التيار الكهربائي لفترات طويلة، عن ثلاجات حفظ المواد الغذائية، وخصوصاً اللحوم والدواجن والأجبان والألبان، تسبب في انبعاث الروائح غير المرغوبة.
- وضع الأغذية في أطباق معدنية قابلة للصدأ، أو في أواني بلاستيكية.

⁸ عنيّات، علي، اشتراطات صحية، مجلة دليلي إلى غذاء آمن، المؤسسة العامة للغذاء والدواء، فرع عمان، العدد 6، آب/2009، ص24.

9-(الدباس، 2001): مرجع سابق تم ذكره.

ثانياً: مخالفات بيئية وصحية:

- لوحظ انبعاث روائح المأكولات في أرجاء صالات الإطعام دون استعمال نظام تهوية فعال خصوصاً في مطاعم الدرجة الأولى من تصنيف نجمة ونجمتين.
- عدم إحكام إغلاق براميل وصناديق نفايات ومخلفات المطاعم، وعدم استخدام الأكياس، وكذلك عدم ترحيل المخلفات بشكل دوري.
- تقديم الكتشب والخردل والسكر والملح والبهارات ضمن أوعية أو عبوات مفتوحة.
- عند غسل الأطباق وغيرها لوحظ تسرب الزيوت والشحوم الغذائية إلى شبكة الصرف الصحي، ومن المعلوم أنّ هذه المواد ستصلّب لاحقاً؛ مما يؤدي بدوره إلى تشكيل الظروف اللاهوائية، لينتج عنها روائح كريهة تسمّ الوسط المائي، يضاف إلى ذلك أنّ جميع المطاعم لا تستخدم لواقط الزيوت أو مصائد الدهون، كما هو الحال في الدول المتقدّمة، مما يفاقم إشكاليات بيئية عديدة.

ثالثاً: مخالفات الغش في الخدمة:

- زيادة كمية الدهون إلى اللحم، والخلط بين نوعين متميزين من اللحم، كإضافة لحم العجل إلى الخروف أو الضأن، هذا التحايل وإن أدرجناه في خانة الغش إلا أنّه لا يؤثر على صحّة المستهلك.
- إعداد لحوم قديمة يتمّ فرمها لتطريتها، وخلطها بالشحوم، وإضافة البهارات والمنهكات وتحضيرها لوجبات (الكباب، الكفتة، الشفّة)، بحيث يصعب على الجهات الرقابية كشفه. ومع أنّ غالبية رواد المطاعم لا يدقّقون في نوعيّة اللحوم ومصدرها؛ لذلك يعتمد بعض أصحاب المطاعم بإضافة اللحوم الرديئة والمستعملة في صناعة الفطائر حيث تكون عملية الغش سهلة.
- استعمال الدجاج النافق والمذبوح قديماً، وتقطيعه وتنبيله واستعماله في إعداد الشاورما أو الطبخ والشواء.
- عند تحضير العصائر الطبيعية، غالباً ما يتم استخدام فاكهة منتهية الصلاحية، أو عفنة، أو رديئة جداً، عدا عن إضافة الأصباغ الصناعيّة، والمواد الملونة.
- ألوان الحمص تختلف من مطعم لآخر، فأحياناً لونه يكون مائلاً للبياض، وأحياناً للاصفرار، والسبب هو أنّ بعض المطاعم تستعمل مادة مبيضة، واستخدام بعض المطاعم زيوت نخيل مهدرجة أو زيت صويا أو استخدام الزيت المحترق المتأكسد نتيجة القلي (الفلافل مثلاً) به عشرات المرات دون تجديده، كذلك الأمر في صناعة مناقيش الزعتر، فالزيت المستخدم في صنعها هو زيت الصويا المهدرج مضافاً إليه زيت الزيتون بكمية قليلة جداً.
- التحايل في تعبئة عبوات من مياه الصنبور على أنّها مياه معدنيّة طبيعية وصحية.

توالف المطاعم:

- إنّ عدم إعطاء الاهتمام الكافي لإدارة المخازن وبالتالي للمواد المخزنة يؤدي إلى مجموعة من الآثار السلبية والتي منها:
I- تلف المخزون : نتيجة عدم مراعاة عوامل الحفاظ على المواد مثل درجة الحرارة أو الرطوبة الملائمة للمواد المخزونة، أو عدم فصل الأصناف عن بعضها، وتأثرها بالروائح والأبخرة أو غير ذلك.

2- انخفاض أرصدة المخزون إلى الحدّ الذي يؤدي إلى إعادة الطلب على المواد بشكل متكرّر و عاجل، ممّا يؤدي إلى توقف العمليات الإنتاجية للخدمة في بعض الأحيان، ويكون ذلك عندما لا تكون هناك إدارة مخازن متابعة لأمر التخزين و لمستوياته المحددة^[10].

لقد بينت نتائج المسح الميداني وجود مخلفات، أو بواقي، أو توالف كثيرة في المطاعم التي شملتها الدراسة يمكن تصنيفها وفق الآتي:

أ - الفائض عن الحاجة: وهي المواد الغذائية الزائدة عن حاجة المطعم؛ نتيجة النفاول في تقدير المبيعات، أو الزيادة عن معدلات السحب لأغراض البيع، نتيجة أخطاء في التقديرات المبدئية أو شراء مواد غذائية تفوق الاحتياجات الفعلية وهذا يتفق مع ما توصل إليه (عبد العظيم، 2002) [11].

ب - التالف أو الهالك: وهي مواد غذائية مختلفة تتلف أثناء التخزين أو بعد التجهيز والإعداد.

ت - بواقي الخدمات : ويندرج تحت هذه المجموعة فضلات المواد الغذائية ومخلفاتها.

ث - المرفوضات : تشمل هذه المجموعة المواد أو المنتجات الغذائية غير

المطابقة للمواصفات وهي ملاحظة تتفق مع ما توصل إليه (عبد العظيم، 2002) [12].

واستكمالاً للحديث في هذا الجانب، ومن زاوية التقيد بمعايير النظافة، تم اعتماد تصنيف آخر للمطاعم،

غير تصنيف مستوى الخدمة (عدد النجوم م)، تصنيف قد يفيد المستهلك في التعرف على أي المطاعم أكثر تطبيقاً

للاشترطات الصحية، وأيها أقل، تبعاً لدرجة التصنيف التي يحصل عليها المطعم . وبناء عليه، خصصنا في هذا

الركن من الدراسة زاوية صغيرة لمناقشة مدى التقيد بمعايير النظافة لمنشآت الخدمات الغذائية (مطاعم) العاملة حالياً

في محافظة اللاذقية (عينة الدراسة) ، وذلك باستخدام أسلوب الملاحظة الشخصية، وحتى تكون الملاحظة مستكملة

لجانها الموضوعي والحيادي، تم احتساب الدرجة التي يحصل عليها كل مطعم من 10 نقاط، وبعد استكشاف

المخالفات ورصد درجاتها، تم جمع نقاط المخالفات وطرحها من المجموع الكلي للنقاط، ثم معاملتها كنسبة

مئوية، فيظهر لدينا تقييم كل مطعم بإعطائه درجة محدّدة يبنى عليها منح المطعم تصنيفاً صحياً إن جاز

التعبير وذلك وفق الآتي:

من 90 إلى 100 نقطة يعطى تصنيف (أ) ويعني ذلك أنّ المطعم متقيد بشكل ممتاز بمعايير النظافة.

من 80 إلى 89 نقطة يعطى تصنيف (ب) أي أنّ المطعم متقيد بشكل جيد بمعايير النظافة.

من 70 إلى 79 نقطة يعطى تصنيف (ج) أي أنّ المطعم متقيد بشكل مقبول بمعايير النظافة.

ومن 69 فأقل لا يعطى تصنيفاً، بل تكتب الدرجة فقط، ويعني هذا أنّ المطعم غير متقيد بشكل كاف بمعايير

النظافة، وأنه بحالة غير مقبولة. والجدول (5) يوزع لنا النسبة المئوية لتقيد المطاعم

بمعايير النظافة.

¹⁰ الغدير، حمد راشد: (2000)، إدارة الشراء والتخزين، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ص 279-280.

11- خالد، نظيمة عبدالعظيم (2002)، إدارة المشتريات والمخازن، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، مصر، ص 357

12 - (خالد، نظيمة عبدالعظيم: 2002، ص358)، المرجع السابق.

جدول(5). تصنيف المطاعم بحسب مدى تقيدها بمعايير النظافة.

النسبة المئوية	التكرارات	التقدير	التصنيف
0	0	ممتاز	(أ) أي من 90-100 نقطة
10	5	جيد	(ب) أي من 80-89 نقطة
46	23	مقبول	(ج) أي من 70-79 نقطة
44	22	غير متقيد	بلا تصنيف أقل من 69 نقطة
100	50	المجموع	

المصدر: نتائج البحث والمسح الميداني.

لقد تمّ انجاز التصنيف السابق استناداً إلى الواقع الصحيّ في المطاعم، خصوصاً وأنّ النقاط المعطاة ورّعت على مدى التقيد بنظافة المخازن (البرادات)، والمطابخ وأدواتها، وصلات الطعام، وزيّ العاملين، وترحيل المخلفات. ولتغيير هذا الوضع، والارتقاء بالمطاعم نحو واقع أفضل، لا بدّ من تهيئة الواقع الصحيّ المناسب لها، وتنمية ثقافة خدمية تسويقية لمستوى لائق، وهذا الأمر تستطيع الشركة المركزية المقترحة تحمل جزءاً من المسؤولية عنه، استكمالاً لدور الجهات الرقابية (كالصحة مثلاً)، والهيئات الخدمية (مجلس البلدية)، والمؤسسات التعليمية (معاهد الفندقية السياحية، والفنون النسوية). تسويغ ذلك يأتي من كون العملية التسويقية تستمر من مرحلة التحضير السابق للإنتاج، ويواكبه أو يتزامن معه، ويليه، ويستمر في حالات كثيرة إلى ما بعد وصول السلعة إلى المستهلك النهائي^[13].

نحو تسويق مركزي يراعي القواعد الصحية:

لاختبار صحة الفرضية القائلة: إن إنشاء شركة مركزية لها دور مهم في رفع المستوى الصحيّ للمطاعم. قمنا بتوجيه السؤال الآتي للمستهدفين من الدراسة وهو:

هل تفضلون أن تقوم هذه الشركة المعنية بالخدمات الأخرى مثل ترحيل المخلفات وإجراءات النظافة؟

فجاءت الإجابات كما هي موضحة بالجدول (6).

الجدول (6). إجابات المستبانين فيما يتعلق بترحيل المخلفات وإجراءات النظافة.

النسبة المئوية (%)	التكرارات	ترحيل المخلفات وإجراءات النظافة
86	43	نعم
14	7	لا
100	50	المجموع

المصدر: نتائج البحث والمسح الميداني.

إنّ معطيات الجدول (6) تؤكد صحة الفرضية، إضافة إلى ذلك فإن الملاحظات المباشرة حول معاناة أصحاب المطاعم والعاملين لديهم من جراء عدم التقيد بمعايير النظافة المطلوبة، أو عدم القدرة على ذلك بسبب لامبالاة العاملين، أو التكاليف المرتفعة نسبياً، وعدم ملاحظة رواد المطاعم لها أو تجاهلها من قبلهم تذهب جميعها إلى تأكيد

¹³ عليو، محمود؛ الجوجو، نبيل: 2008، مبادئ التسويق الزراعي، جامعة تشرين، كلية الزراعة، مديرية الكتب والمطبوعات، اللاذقية.

صحة الفرضية ذاتها. أما بالنسبة للرافضين قيام الشركة المركزية بخدمات النظافة وترحيل المخلفات، والذين مثلوا نسبة 14% من العينة المستهدفة، فكانت حجتهم هي الآتية: أنّ الشركة المركزيّة إذا ما قامت بهذا إجراءات سوف تزيد من تكاليف الخدمة؛ كما أنّ مجلس البلدية في المحافظة هو الذي يقوم بإجراءات الترحيل الدوري للمخلفات.

نحو تسويق مركزي يرتقي بمستوى ثقافة الخدمة التسويقية:

لاختبار صحة فرضية البحث القائلة: إنّ إنشاء شركة مركزية لها دور مهمّ في رفع مستوى ثقافة الخدمات التسويقية. قمنا بتوجيه سؤالين متتاليين للمستهدفين من الدراسة وعلى النحو الآتي:

السؤال الأول: هل تفضلون إلزام العاملين لديكم بارتداء اللباس الموحد؟ فجاءت الإجابات كما هي موضحة بالجدول (7).

جدول (7). إجابات المستبانين فيما يتعلق باللباس الموحد.

النسبة المئوية (%)	التكرارات	ترحيل المخلفات
100	50	نعم
0	0	لا
100	50	المجموع

المصدر: نتائج المسح الميداني.

السؤال الثاني: فكان على النحو الآتي: هل تفضلون أن يخضع العاملون لديكم لدورات تأهيل خاصة تقوم بها الشركة المركزية المتخصصة؟ فجاءت الإجابات كما هي موضحة بالجدول (8).

الجدول (8). إجابات المستبانين فيما يتعلق بدورات التأهيل.

النسبة المئوية	التكرارات	دورات تأهيل
100	50	نعم
0	0	لا
100	50	المجموع

المصدر: نتائج المسح الميداني.

إن معطيات الجدولين (7) و(8) تؤكد صحة فرضية البحث أيضاً.

وبناء عليه فإنّ جميع أصحاب المطاعم يحبذون ارتداء عاملهم للباس الموحد وتمايزه بحسب اختصاص كلّ عامل (نادل، فزاش، شيف،...)، لكن قليلة هي المطاعم المطبقة لفكرة اللباس الموحد، ومن يطبقونه يفتقر الكثير منهم للدراية بكيفية العناية باللباس والهدام الأنيق المتجانس، ومراعاة تقصير الأظافر، الشعر، الذقون، وأصول التعامل مع مرتادي المطاعم، وهذا ما ستوفره الشركة المزمع إنشائها في تعليم ذلك؛ من خلال دورات تدريبية خاصة. كما ستعنى الشركة المقترحة ليس فقط بترحيل المخلفات، بل بتخصيص طاقم عمالي معدّ لكلّ إجراءات النظافة في المطاعم، كذلك إعداد دورات في محاسبة المطاعم، ودورات في التسويق والإعلان، وفنون الطهي وخلافه، وإخضاع المتدربين لاختبار بعد نهاية كلّ دورة تدريبية وفق ما أشار إليه بعض المستهدفين. بكلام آخر يمكن التعويل على الشركة المركزية

المقترحة؛ كي تساهم بارتقاء مستوى ثقافة الخدمات التسويقية في المطاعم، خصوصاً وأنّ محافظة اللاذقية تعدّ من المحافظات السياحية في سورية.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات

- 1- من نتائج المسح الميداني، والملاحظات الشخصية تبين وجود مخالفات كثيرة للقواعد الصحية سواء في التخزين أو الغشّ في الخدمة أو إجراءات النظافة.
- 2- عدم وجود أي مطعم من مطاعم العينة يحوز على التصنيف ممتاز، في حين أن 10% منها قد حاز على التصنيف جيد، و46% قد حاز على التصنيف مقبول، وبقي نحو 44% غير متقدّم بمعايير النظافة.
- 3- بين المسح الميداني أنّ للتسويق المركزي دوراً مهماً في رفع مستوى ثقافة الخدمات التسويقية وصحتها، من خلال جميع مفردات العينة الممسوحة، التي تفضّل إلزام عاملها بارتداء اللباس الموحد، وإتباع العاملين لديها لدورات تأهيل خاصة تقوم بها شركة التسويق المركزي، وغالبيتها التي تفضل قيام الشركة بترحيل المخلفات وإجراءات النظافة.

التوصيات

- 1- إنشاء شركة مركزية تتولى تأهيل العاملين في المطاعم من ناحية الثقافة التسويقية، ومراعاة القواعد الصحية في المطاعم.
- 2- تشديد الرقابة على المطاعم، واتخاذ إجراءات عقابية للمخالفين للقواعد الصحية، ولمرتكبي جرائم الغش.
- 3- وضع لوحة إعلان أمام كل مطعم تتضمن نوعية الخدمات التي تقدمها، والقواعد الصحية المطبقة، والعقوبات التي تفرضها الجهات الرقابية المعنية حتى يتبصر بها رواد المطاعم.

المراجع:

- 1- اسماعيل، صبحي، تشابك أنظمة تسويق المنتجات الزراعية وأهمية التنسيق التسويقي ، مركز البحوث الزراعية، جامعة الملك سعود. 2003، ص:11
- 2- الدباس، نزيه، صحة الأغذية وسلامتها في الفنادق، الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
- 3- عقيلي، عمر وصفي؛ العبدلي، فحطان بدر، إدارة الشراء والتخزين، دار حنين، 1992، ص:283.
- 4- عزايه، عدنان، المستهلك وسلامة الغذاء ، مجلة دليلي إلى غذاء آمن، المؤسسة العامة للغذاء والدواء، فرع عمان، العدد6، آب/2009، ص:14.
- 5- عليو، محمود؛ الجوجو، نبيل، مبادئ التسويق الزراعي ،جامعة تشرين، كلية الزراعة، مديرية الكتب والمطبوعات ، اللاذقية، 2008.
- 6- عيزات، علي، اشتراطات صحية، مجلة دليلي إلى غذاء آمن، المؤسسة العامة للغذاء والدواء، فرع عمان، العدد 6، آب/2009، ص:24.
- 7- العدير، حمد راشد، إدارة الشراء والتخزين، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص:279-280.
- 8- مدور، سمير، تخزين المنتجات الزراعية، المؤسسة اللبنانية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، جل الديب، لبنان، 2001.

- 9- ناصر، محمد؛ الخير، طارق، *إدارة الإمداد والتخزين*، منشورات جامعة دمشق، 2006، ص 16.
- 10- نظيمة، خالد عبدالعظيم، *إدارة المشتريات والمخازن*، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، مصر، 2002، ص357.
- 11- وزارة الشؤون البلدية والقروية، *اشتراطات غرف تبريد وتجميد اللحوم* ، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الطبعة الأولى، الرياض، السعودية، 2008.
- 12- استمارة بحثية.