

الخدمات الغذائية المقدمة لضيوف الرحمن - رؤية لصناعة مميزة

علي بن سليمان العلاوي
مؤسسة البيئة والتنمية لنظم الجودة

ملخص البحث:

شهدت الخدمات الغذائية المقدمة لضيوف الرحمن تطورًا سريعًا مع النمو الذي تشهده المملكة العربية السعودية من الطبخ في المنازل والخيام إلى المطاعم ومطابخ الولائم إلى مطابخ الإعاشة والوجبات الجاهزة في الوقت الحاضر، كما تنوعت طريقة تقديم الوجبات من الأكل الجماعي إلى العبوات الفردية المغلفة بطريقة آلية ومحكمة.

حيث تسعى شركات الحج والعمرة جاهدة إلى التميز المؤسسي وتحسين أداء وجودة خدماتها المقدمة بشكل يتناسب وتطلعات الحجاج بل الوصول إلى إسعادهم، ومن هنا تولي هذه الشركات خدمات الغذائية أهمية قصوى للسلامة الغذائية من خلال تطبيق أنظمة الجودة (نظام إدارة سلامة الغذاء IS 22000:2005) وغيرها من الأنظمة المتعلقة بصحة الغذاء للحفاظ على الأغذية بجودة عالية وأمنة صحيًا.

وبانطلاق رؤية المملكة 2030 وبرنامج التحول الوطني 2020 أصبحت الخدمات الغذائية رؤية للمستقبل وصناعة مزدهرة وخدمة مميزة. بحيث تحقق للحاج والمعتمر طوال العام وجبة غذائية متكاملة تلي احتياجاته الغذائية. وتهدف هذه الورقة إلى الأهداف العامة التالية:

- 1-المساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030 وبرنامج التحول الوطني 2020 في تقديم خدمات غذائية مميزة للحجاج والمعتمرين، تكون مأمونة من الناحية الصحية، وتفي باحتياجات الحاج من الناحية الغذائية.
- 2-الارتقاء بمستوى الإعاشة للحجيج بتوظيف أحدث تقنيات الأغذية لإنتاج وجبات في متناول ضيوف الرحمن لتتواكب مع رؤية المملكة 2030 في تيسير الحج والعمرة وتحقيق عائد مالي مجزٍ للمستثمرين وتقليل الهدر في الموارد.

تمهيد :

لقد شهدت الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن تطورًا سريعًا في إطار النمو الهائل الذي شهدته المملكة العربية السعودية في كافة المجالات، وهي مستمرة في تسخير كافة الإمكانيات لتطوير أدائها للدور الذي شرفها به الرحمن في خدمة ضيوفه ليقوموا بأداء مناسكهم بكل يسر وسهولة، لمواكبة الزيادة المطردة سنويًا في أعداد الراغبين في أداء الحج والعمرة وفق رؤية المملكة 2030. ولما كان الغذاء الجيد الذي تتوفر فيه الجودة والسلامة يعد من أهم مقومات الحياة للإنسان للحفاظ على الصحة وتمكينه من أداء أنشطته المختلفة، فقد شمل ذلك التطور في خدمات الحجيج تطور الخدمات الغذائية لتنتقل من الطبخ في المنازل والخيام إلى مطابخ تشرف عليها الجهات الرقابية إلى مصانع تحضير الوجبات الجاهزة في الوقت الحاضر، كما تنوعت طريقة تقديم الوجبات من الأكل الجماعي إلى تقديم الوجبات الفردية المغلفة.

ومع زيادة الوعي بقضايا سلامة الغذاء وجودته، فقد دأبت الجهات المعنية المشاركة بشئون الحج والعمرة على تطوير أساليب توفير وجبات للحجاج تفي بمتطلبات جسم الإنسان من العناصر الغذائية وتكون مأمونة، بأسعار معتدلة.

وقد أشارت العديد من التوصيات والدراسات العلمية الى اهمية الارتقاء بغذاء الحجاج والمعتمرين و العمل على تطوير خدمات الإعاشة والتغذية للحجاج والمعتمرين وتحويلها الى صناعة متميزة تحقق للحجاج والمعتمر وجبة غذائية متكاملة تلي احتياجاته الغذائية، وأمونة من الناحية الصحية.

وقد بلغ عدد متعهدي الإعاشة في كل من مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة (٤٠٩) متعهد وشركة عام ١٤٣٧هـ. وتهدف هذه الورقة الى الاهداف العامة التالية:

١-المساهمة في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ وبرنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ في تقديم خدمات غذائية مميزة للحجاج والمعتمرين، تكون مأمونة من الناحية الصحية، وتفي باحتياجات الحاج من الناحية الغذائية.

٢-الارتقاء بمستوى الإعاشة للحجيج بتوظيف احدث تقنيات الأغذية لإنتاج وجبات في متناول ضيوف الرحمن لتتواءم مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تيسير الحج والعمرة وتحقيق عائد مالي مجزٍ للمستثمرين وتقليل الهدر في الموارد.

وسوف نستعرض في هذه الورقة المحاور التالية:

- ١- الأساس القانوني (لوائح وإجراءات) عمل المنشآت التي تتعامل مع الغذاء، والعاملين بها.
- ٢- الوضع الحالي لإعاشة الحجاج والمعتمرين والخدمات الغذائية التي تقدم لهم لتحديد احتياجات التطوير.
- ٣- دراسة مقارنة بين أمانة العاصمة المقدسة وأمانة منطقة المدينة المنورة وتحديد أفضل الممارسات المتبعة في الخدمات الغذائية المقدمة للحشود .،
- ٤- دور بعثات الحج لتحديد الوجبات ذات القيمة الغذائية العالية التي تفي بالاحتياجات الغذائية اليومية للحجاج مع مراعاة اختلاف عاداتهم الغذائية.
- ٥- التوجهات العالمية الحديثة و تبنى أحدث النظم المتبعة لإدارة سلامة الغذاء Integrated Food Safety Management System ، الملانم منها لظروف الحج والعمرة.
- ٦- تصميم برامج الرقابة الإلكترونية للارتقاء بالخدمة وتحقيق أهداف الجهات المعنية.
- ٧- تدريب المشرفين على العاملين في مجالات الخدمات الغذائية على الطرق الصحيحة للرقابة الذاتية على تداول الأغذية.
- ٨- الحلم
- ٩- التوصيات

رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠:

نسخرطاقاتنا وإمكاناتنا لخدمة ضيوف الرحمن:

تعتمد رؤية المملكة ٢٠٣٠ على (٣) محاور رئيسية؛ وهي المجتمع الحيوي والاقتصاد المزدهر والوطن الطموح. وهذه المحاور تتكامل وتتسق مع بعضها في سبيل تحقيق أهدافنا وتعظيم الاستفادة من مرتكزات هذه الرؤية.

وقيامًا بواجبها - الذي شرفها الله به- في خدمة ضيوف الرحمن، عملت على توسعة الحرمين الشريفين. مما أدى إلى زيادة عدد المعتمرين إلى ثلاثة أضعاف على مدى العقد الماضي. ليصل عددهم في عام (١٤٣٦هـ. ٢٠١٥ م) إلى (٨) ملايين معتمر من خارج المملكة، ومن خلال زيادة الطاقة الاستيعابية لمنظومة الخدمات المقدمة للمعتمرين (من نقل وإقامة وتغذية والارتقاء بجودتها، وتعمل على تمكين ما يزيد على (١٥) مليون مسلم من أداء العمرة سنويًا بحلول عام (١٤٤٢هـ. ٢٠٢٠ م) ، مع التأكيد على أن تكون نسبة رضاهم عن الخدمات التي تقدم لهم عاليًا

ومن هذه الخدمات تقديم خدمات غذائية مميزة للحجاج والمعتمرين، تكون مأمونة من الناحية الصحية، وتفي باحتياجات الحاج من الناحية الغذائية.

ومن هذا المنطلق لابد أن تعي شركات الخدمات الغذائية جيداً أهمية الدور الملحق عليهم في تحقيق هذه الرؤية من خلال جودة خدماتها ومنتجاتها الغذائية المقدمة لضيوف الرحمن ويجب أن تحقق رغباتهم بل العمل على إسعادهم.

الاقتصاد المزدهر فرصه مثمرة لاستثماره فعال وتنافسيته عالية وموقعه مُستغل

زيادة الطاقة الاستيعابية لاستقبال ضيوف الرحمن المعتمرين (٣) ملايين إلى (٣٠) مليون معتمر

١. الأساس القانوني (لوائح وإجراءات) عمل المنشآت التي تتعامل مع الغذاء والعاملين بها.

بلغ عدد متعهدي الإعاشة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة عام ١٤٣٧ هـ (٣٧٥) متعهداً موزعة على النحو التالي:

١- متعهدي الإعاشة في مكة المكرمة (١٣١).

٢- متعهدي الإعاشة في المشاعر المقدسة (٢٤١).

٣- متعهدي الإعاشة في مكة المكرمة للوجبات مسبقة التجهيز (٣) شركات.

أما في المدينة المنورة فبلغ عددهم (٢٧) مطبخ إعاشة و (٦) أماكن إعداد وتجهيز الوجبات.

وبالإطلاع على اللوائح التي يتم بموجبها الترخيص لهذه الشركات فإن المستند القانوني هو اللائحة الوزارية الصادرة من وزارة الشؤون

البلدية والقروية تحت مسمى لائحة محلات إعداد وتجهيز الوجبات الغذائية الصادرة عام ١٤٢٦ هـ ٢٠٠٥ م.

حيث ورد بالتعريف البند الثالث الأنشطة التي يرخص لها ويتم تطبيق هذه اللائحة عليها ومنها متعهدي الإعاشة في الحج والعمرة.

ولكن يلاحظ في التطبيق التباين بين كل من أمانة العاصمة المقدسة وأمانة منطقة المدينة المنورة في بعض المتطلبات للترخيص ومنها

شروط المساحة الأمر الذي يتطلب إصدار لائحة موحدة لهذا النشاط بمشاركة جميع الجهات المعنية وتحديثها كل خمس سنوات لمواكبة

المستجدات الحديثة حيث أن هذه اللائحة مضى عليها أكثر من عشر سنوات.

جدول مقارنة

البند	أمانة العاصمة المقدسة	أمانة منطقة المدينة المنورة
المساحة	لا تقل عن ٢م٣٠٠	لا تقل عن ٢م١٠٠٠

هذا من الناحية الترخيص، أما من ناحية الرقابة الصحية فإن الجهات الرقابية تقوم بالتفتيش على هذه المنشآت أثناء موسم الحج

واعطاء التعليمات والتوجيهات التي تختلف من جهة لأخرى بل تتعدى إلى اختلاف التعليمات بين المراقبين من نفس الجهة الأمر الذي

يؤدي إلى تدمير أصحاب هذه المنشآت من الإزدواجية في التعليمات، بل قد يصل الأمر إلى خسائر اقتصادية ومالية في كثير من الأحيان

الأمر الذي يتطلب جلوس كل الجهات المعنية بالتراخيص أو الرقابة وإعداد وثيقة واحدة تحدد الأدوار أو توحيد الإجراءات لدى جهة

واحدة لتقليل للهدر الاقتصادي المشاهد والملموس.

ولأننا نتحدث هنا عن صناعة أي استثمار واقتصاد وخدمة تقدم لضيوف الرحمن فلا بد أن تتواكب مع تطورات قيادتنا الرشيدة

وتحقق رؤية المملكة ٢٠٣٠.

ومن هذه الجهات:

١- وزارة الشؤون البلدية والقروية	٢- وزارة الحج والعمرة
٣- الأمانات	٤- لجنة الحج
٥- البلديات الفرعية	٦- بعثات الحج الرسمية
٧- وزارة الصحة	٨- هيئة الرقابة والتحقيق
٩- الشؤون الصحية بالمنطقة	١٠- فرع وزارة التجارة والاستثمار
١١- الهيئة العامة للغذاء والدواء	١٢- المكاتب الاستشارية

شكل يوضح علاقات الجهات الرقابية بشركات الخدمات الغذائية



٢. الوضع الحالي لإعاشة الحجاج والمعتمرين والخدمات الغذائية التي تقدم لهم لتحديد احتياجات التطوير:

تسعى الشركات التي تقدم خدمات غذائية للحجاج والمعتمرين جاهدة إلى التميز في الخدمات التي تقدمها و تبنيها للأنظمة والسياسات المختلفة التي من شأنها أن تضمن التحسين المستمر في مختلف النواحي و تبنيها لأنظمة إدارة الجودة والتميز المؤسسي التي من شأنها أن تعزز من ثقة المستفيدين. وإلى توفير أفضل الخدمات لهم وذلك من خلال تقديم الوجبات المعدة فيها والإشراف عليها أثناء خطوات تجهيزها وإعدادها، ابتداءً من استلام المواد الغذائية الخام إلى حين وصولها كوجبة غذائية بأفضل مذاق وأعلى جودة ممكنة. بينما تسعى بعض شركات الخدمات الغذائية إلى تحقيق أعلى ربحية من خلال هذه التعاقدات مع بعثات الحج وبالمقابل تقديم أسوأ الخدمات الغذائية وهذا هو ممكن أخطر في هذه الصناعة واستثماراتها.

حيث بلغت عدد الشركات والمؤسسات في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة عام ١٤٣٧هـ (٣٧٥) متعهداً موزعة على النحو التالي

١- متعهدي الإعاشة في مكة المكرمة (١٣١).

٢- متعهدي الإعاشة في المشاعر المقدسة (٢٤١).

٣- متعهدي الإعاشة في مكة المكرمة للوجبات مسبقة التجهيز (٣) شركات.

أما في المدينة المنورة فبلغ عددهم (٢٧) مطبخ إعاشة و (٦) أماكن إعداد وتجهيز الوجبات.

ويلاحظ أن عدد الشركات التي تقدم وجبات مسبقة التجهيز وفق أحدث الطرق يبلغ (٣) شركات في مكة المكرمة والعدد مقارب له بالمدينة وهو حسب ما تحدده بعثات الحج الرسمية لبعض الدول.

وعملية التعاقد بين بعثات الحج وشركات الخدمات الغذائية تمر بعدة مراحل قبل الاتفاق النهائي للتعاقد وأنواع الوجبات المطلوب تقديمها وأوقاتها وأماكن سكن الحجاج وعدد الوجبات المطلوبة من كل شركة ،وفي هذه المرحلة وللأسف يكون تدخل الوسطاء مما يسبب إلى جودة الخدمة بسبب قلة تكلفة الوجبة الفعلي. بالإضافة إلى الغرامات التي تفرضها البعثات أثناء وبعد انتهاء موسم الحج مما يسبب في نشوء خلافات وقضايا بينهم تستمر لسنوات وخسائر للشركات أو تحملها ديون كبيرة.

كما أن الضمانات البنكية أو الشيكات المقدمة كضمانات وتمثل نسبة ١٠% من قيمة الدفعات التي تقدم من البعثة لضمان تقديم خدمة مميزة للبعثات تعتبر ألية لضمان عدم تقصير المتعهد في الخدمة إلا أنها تسبب خسائر للمتعهد لعدم حصوله على مخالصة نهائية لتمكينه من الإفراج عن ضمانه البنكي المقدم للجهات المعنية

كمان أن اختلاف آلية العمل بين دور مؤسسات الطوافة مكة المكرمة أو المؤسسة الاهلية للأدلاء بالمدينة المنورة في تطبيق النظام الموحد أو ما يعرف بالمسار الإلكتروني.

٣. دراسة مقارنة بين أمانة العاصمة المقدسة وأمانة منطقة المدينة المنورة وتحديد أفضل الممارسات المتبعة في الخدمات الغذائية المقدمة للحشود:

كما ذكرنا سابقاً وجود اختلاف في بعض الاشتراطات لترخيص هذه الأنشطة كذلك هو الحال بالنسبة للرقابة الصحية حيث تتخذ كل من أمانة العاصمة المقدسة وأمانة منطقة المدينة المنورة طرقاً مختلفة في أعمال الرقابة الصحية على شركات الخدمات الغذائية حيث إن أمانة العاصمة المقدسة بالإضافة إلى الرقابة لديها شركات الخدمات الغذائية التعاقد مع الشركات المتخصصة في الرقابة الغذائية التي تستعين بطلاب الجامعات وبعض المختصين في أعمال الرقابة. وفي أمانة منطقة المدينة المنورة فإن التفتيش يقتصر على المراقبين الصحيين والشركة الخاصة بها فقط. أما الشركات المعتمدة من قبل الأمانات لتطبيق أنظمة الجودة فيكون دورها مع شركات الخدمات الغذائية قبل الترخيص والعمل معها في تطبيق هذه الأنظمة سواء نظام ادارة سلامة الغذاء iso ٢٢٠٠٠ أو نظام السيطرة على النقاط الحرجة haccp وهنا لا بد للارتقاء بهذه الصناعة وأن يدرك أصحاب شركات الخدمات الغذائية أهمية تحمل المسؤولية الكاملة والقيام بالرقابة الذاتية من قبلهم وفق أعلى المعايير الدولية والسعي إلى تطبيق معايير الجودة والتميز المؤسسي والتي تحقق لهم ميزة تنافسية من خلال إظهار الاهتمام بالالتزام برضا العملاء والعمل على تحسين صورة المنشآت لدى الجهات الرقابية أو بعثات الحج.

٤. دور بعثات الحج لتحديد الوجبات ذات القيمة الغذائية العالية التي تفي بالاحتياجات الغذائية اليومية للحجاج مع مراعاة اختلاف عاداتهم الغذائية:

لبعثات الحج دور مهم حيث إنها الجهة المعنية بتحقيق رغبات حجاجها وتحديد مواعيد ومكونات هذه الوجبات الغذائية أو ما يعرف بال (المنيو) والمفترض بأن تكون ذات قيمة غذائية عالية التي تفي بالاحتياجات الغذائية اليومية للحجاج مع مراعاة اختلاف عاداتهم الغذائية. بالإضافة الى التعاقد مع شركات الخدمات الغذائية والإشراف على أعمالها والتأكد من وصولها إلى مساكنتهم بالكمية والعدد المتفق عليها. وعادة ما ينشأ خلال بينهم لعدم وضوح بنود العقود واختلاف اللغات بينهم بالإضافة إلى تأخر العقود أو المواد الأولية لبعض البعثات التي تتطلب نوعية معينة من الأكل يتم استقدامها من بلادهم.

٥. التوجهات العالمية الحديثة و تبني أحدث النظم المتبعة لإدارة سلامة الغذاء Integrated Food Safety Management System ، الملائم منها لظروف الحج والعمرة:

تولي شركات الخدمات الغذائية أهمية قصوى للسلامة الغذائية من خلال تطبيق الأنظمة والإجراءات للحفاظ على الأغذية بجودة عالية والأمنه صحياً والتعرف على مخاطر التلوث التي قد يتعرض لها الغذاء وتحليل تلك المخاطر وتقييم درجة التأثير السلبي لها على سلامة الغذاء ومن ثم تحديد إجراءات التحكم في تلك المخاطر ومنعها عن الغذاء في المراحل المختلفة للإعداد والتصنيع والتداول. وذلك من خلال تطبيق معايير من شأنها السيطرة على المراحل التي تشكل سلسلة الغذاء ويطلق على هذا المفهوم "سلامة الغذاء من المزرعة إلى مائدة المستهلك" "From Farm to Fork".

وتحقيق مفهوم سلامة وصحة الغذاء "خلال سلسلة الغذاء" من المزرعة إلى المستهلك يتركز على أربعة محاور أساسية تتضمن:

١- الاتصالات الفعالة بين الجهات المختلفة خلال سلسلة الغذاء Interactive Communications

٢- نظام إدارة System Management يحكم الأنشطة المختلفة داخل المنشأة الغذائية.

٣- تكامل تطبيق برامج المتطلبات الأساسية Pre-Requisite Programs - PRPs التي تضمن سلامة الغذاء والتي وضعها اللجنة

الدولية لدستور الغذاء Codex Alimentarius Commission

٤- تطبيق المبادئ السبعة لنظام الهاسب HACCP System .

١- إجراء تحليل للمخاطر	٢- استحداث إجراءات تصحيحية
٣- تحديد نقاط التحكم الحرجة	٤- استحداث نظام للتدقيق
٥- وضع الحدود الحرجة	٦- استحداث نظام للتوثيق Documentation
٧- استحداث طرق للرصد	

ونظام إدارة سلامة الغذاء ٢٠٠٥:٢٠٠٠ ISO هو معيار دولي يحدد متطلبات نظام إدارة السلامة الغذائية. ويحتاج إليه كل متدخل في سلسلة الإنتاج الغذائي يريد إثبات قدرته في السيطرة على المخاطر المتعلقة بسلامة الأغذية وذلك لضمان إنتاج مواد غذائية آمنة، تستجيب لمتطلبات العملاء وتتوافق مع الأنظمة المعمول بها في هذا الشأن. ويؤكد على أن سلامة المنتجات الغذائية لا يمكن ضمانها إلا بتضافر جهود كل الفاعلين في السلسلة.

وسبق أن نظم معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة سلسلة لقاءات علمية عن تقنيات الوجبات الغذائية مسبقة التجهيز (الوجبات الجاهزة للأكل والوجبات المجمدة)، وإمكان تقديمها في مواسم الحج والعمرة بالتعاون مع وزارة الحج والعمرة، وأمانة العاصمة المقدسة، بحضور ممثلين عن مؤسسات الطوافة، ورؤساء مكاتب الخدمة الميدانية، وشركات حجاج الداخل، وأقيم معرض مصاحب، شارك فيه وكلاء الوجبات مسبقة الصنع في المملكة، عرضت فيه عينات للتذوق من الوجبات مسبقة التجهيز. واستعرض عددا من التجارب الناجحة في إعاشة الحجاج في المشاعر، كتجربة جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية في تقديم وجبات جاهزة إطعاما لنحو ٢٠ ألف حاج في مشعر عرفات، و١٥ ألفا في مشعر مزدلفة، واستمرت هذه التجربة لـ ١٢ سنة متتالية، في المقابل استطاعت خطوط الأطفعة، وهي إحدى مؤسسات إعاشة الحجاج في تقديم وجبة الغذاء والعشاء الساخنة في مشعر منى، باستخدام الوجبات المجمدة بتقنيات خطوط الطيران، وخدمة ٧ آلاف حاج سنويا لنحو ١٠ سنوات.

وأكد خلالها عميد معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة الدكتور عاطف أصغر أهمية تطوير منظومة المطابخ في المشاعر المقدسة، وتبني تقنيات الوجبات مسبقة التجهيز المتوافقة مع رؤية ٢٠٣٠ في تطوير منظومة الحج والعمرة، وإتاحة الفرصة لعدد أكبر من المسلمين في تأدية المناسك.

كما تحدث الباحث بقسم البحوث البيئية والصحية الدكتور بسام مشاط عن مميزات الوجبات مسبقة التجهيز العديدة، موضحاً أن من أهمها انخفاض احتمالات تسببها في حالات التسمم الغذائي مقارنة بالطبخ التقليدي، بالإضافة إلى قلة كمية النفايات المتولدة من الوجبات مسبقة التجهيز، منوهاً بأهمية استفادة مطابخ الإعاشة بمكة من خبرات شركات الطيران والشركات المماثلة والإمدادات العسكرية في تقديم خدمات إعاشة الحشود الكبيرة، وتشجيع مؤسسات الطوافة في تبني مثل هذه التقنيات لتأمين وجبات الحجاج التابعين لهم.

وأكدت نتائج الدراسة التي أجريت خلال حج موسم عام ١٤٣٧ هـ الرضا العام عن جودة الخدمة وسرعتها وحرارة الوجبة وسرعتها وجودة مكوناتها وهي نتائج مشجعة للاستثمار في هذا المجال. واقترح بعض رؤساء مكاتب الخدمة بمؤسسة مطوفي جنوب آسيا تبني فكرة الوجبات مسبقة التجهيز المجمدة.

٦. تصميم وتنفيذ برامج الرقابة الإلكترونية:

استخدام التقنيات الحديثة يساعد في تطوير الخدمات الغذائية المقدمة لضيوف الرحمن وإحكام الرقابة عليها، وهناك العديد من البرامج يمكن تطبيقها وتطويرها بحيث تحقق جودة الأداء، وهناك العديد من الشركات بدأت في تصميم مثل هذه البرامج وتطويرها بصفة مستمرة، ومن هذه البرامج برنامج تم تصميمه من قبل معهد خادم الحرمين لأبحاث الحج والذي يحتاج إلى تطوير وتحديث مستمر. بحيث تشمل هذه البرامج جميع الخطوات العملية داخل المنشآت وإعطاء مؤشرات سريعة لأماكن الخلل لسرعة تلافياها.

التطبيقات الإلكترونية



٧. التدريب والتوعية:

إن نجاح تطبيق نظام متكامل لإدارة سلامة الغذاء Integrated Food Safety Management System في المنشآت الغذائية يتطلب تدريب وتوعية العاملين في سلسلة الغذاء على النقاط الأساسية لتنفيذ أدوات الوقاية والمراقبة والمتابعة لضمان الجودة والأمان الصحي لجميع المنتجات الغذائية التي يتم تصنيعها ، وذلك من خلال تزويدهم بالمعلومات والمهارات الضرورية التي تمكنهم من أداء واجباتهم ومسئولياتهم والتدريب على المتطلبات الأساسية للنظام وكيفية وضع الخطط، وتطبيقها، وإجراء عمليات المراجعة الداخلية للتأكد من استمرارية فعالية النظام، وكذلك التوعية بكل من فلسفة وأسس ومفاهيم ومتطلبات المواصفة الدولية لنظم إدارة سلامة الغذاء ISO 22000:2005 بما يفي باحتياجات أي منشأة في سلسلة الغذاء ترغب في التطبيق الفعال لتلك المواصفة والتي تجعلها قادرة على الالتزام بمتطلبات المواصفة مما يتيح للمنشأة إنتاج منتج غذائي آمن صحياً للمستهلك مع الالتزام بالمتطلبات التشريعية والتنظيمية المتعلقة بسلامة وصحة الغذاء.

والتدريب والتوعية ركيزة أساسية للتقدم والتطوير والجودة سواء لأصحاب الشركات أو المشرفين على العاملين في مجالات الخدمات الغذائية على الطرق الصحيحة للرقابة الذاتية على تداول الأغذية.

وقد أخذ معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بجامعة أم القرى على عاتقه أهمية التدريب والتوعية وقام بتنفيذ سلسلة لقاءات علمية لمسئولي التغذية في مؤسسات الطوافة وشركات حجاج الداخل ومكتب الإدلاء بالمدينة المنورة والندوات والبرامج التدريبية بالتعاون مع الهيئة العامة للغذاء والدواء والأمانات لتطوير خدمات الإعاشة والتموين خلال موسم الحج بالمشاعر المقدسة

٨. الحلم:

من خلال رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ والأهداف الإستراتيجية لها وبرنامج التحول الوطني يحق لنا الحلم بواقع جديد للخدمات الغذائية التي تقدم لضيوف الرحمن في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة والارتقاء بمستوى الإعاشة للحجيج بتوظيف أحدث تقنيات الأغذية لإنتاج وجبات في متناول ضيوف الرحمن لتتواءم مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تيسير الحج والعمرة وتحقيق عائد مالي مجزي للمستثمرين وتقليل الهدر في الموارد. من خلال تقديم وجبات غذائية متكاملة وجودة عالية بواسطة مكائن البيع الذاتي للوجبات بحيث يستطيع الحاج أو المعتمر أن يحصل علي وجبته الغذائية وقت ما يشاء. وهذه فرصة جديدة للمستثمرين في هذه الصناعة للتفكير بها وبداية تقديمها مع إمكانية الاستفادة من هذه المكائن بعد الانتهاء من موسم الحج ونقلها إلى أماكن أخرى بالإضافة إلى استغلالها كواجهة دعائية تعود بالعائد المادي لهم بل هي فرصة لأصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة بتأمين هذه المكائن والتعاقد مع شركات الخدمات الغذائية لتزويدهم بالمواد الغذائية.



التوصيات:

- ١- تتضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠ زيادة الطاقة الاستيعابية لمنظومة الخدمات المقدمة للمعتمدين (من نقل وإقامة وتغذية) تمكين ما يزيد على (١٥) مليون مسلم من أداء العمرة سنويًا بحلول عام (١٤٤٢هـ. ٢٠٢٠م) وهنا لابد من الاستعداد الجيد لخدمة هذه الأعداد مع الارتقاء بجودة الخدمات والتأكيد على أن تكون نسبة رضاهم عن الخدمات التي تقدم لهم عالية.
- ٢- المساهمة في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ لأنها اقتصاد المزدهر وفرصة مثمرة لاستثماره فعال وتنافسيته عالية وموقعه مُستغل يجب الاستفادة منها من قبل هذه الشركات وأصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- ٣- إنشاء مدينة متكاملة البنى التحتية تضم جميع شركات تقديم الخدمات الغذائية للحجاج لتحقيق متطلبات الاشتراطات الصحية بها. وتفعيل دور المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- ٤- إصدار لائحة موحدة لهذا النشاط بمشاركة جميع الجهات المعنية وتحديثها كل خمس سنوات لمواكبة المستجدات الحديثة.
- ٥- تفعيل دور بعثات الحج لتحقيق رغبات حجاجهم، وأهمية التعاقد مع شركات الخدمات الغذائية المعتمدة.
- ٦- تبني أفضل التوجهات العالمية الحديثة و أحدث النظم المتبعة لإدارة سلامة الغذاء Integrated Food Safety Management System ، الملائم منها لظروف الحج والعمرة.
- ٧- تحديد الوجبات ذات القيمة الغذائية العالية التي تفي بالاحتياجات الغذائية اليومية للحجاج مع مراعاة اختلاف عاداتهم الغذائية.
- ٨- أهمية توحيد نماذج العقود تحت إشراف وزارة الحج والعمرة ووضع برامج زمنية لاعتماد العقود ومحتوياته.
- ٩- تطوير وتصميم وتنفيذ برامج الرقابة الإلكترونية التي تساعد في تطوير الخدمات الغذائية المقدمة لضيوف الرحمن وإحكام الرقابة عليها.
- ١٠- الحلم يتحقق بواقع جديد للخدمات الغذائية التي تقدم لضيوف الرحمن من خلال تقديم وجبات غذائية متكاملة وبجودة عالية بواسطة مكائن البيع الذاتي للوجبات بحيث يستطيع الحاج أو المعتمر أن يحصل علي وجبته الغذائية وقت ما يشاء وتقليل الهدر في الموارد لتتواءم مع رؤية المملكة ٢٠٣٠، وإتاحة الفرص لأصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة بتأمين هذه المكائن .
- ١١- قيام معهد خادم الحرمين الشريفين بالمبادرة في إنشاء هيئة استشارات متكاملة التخصصات تستعين بالمختصين في هذا المجال تعنى بتطوير هذه الصناعة. والتركيز على التدريب والتوعية لأصحاب الشركات أو المشرفين على العاملين في مجالات الخدمات الغذائية على الطرق الصحيحة للرقابة الذاتية على تداول الأغذية.