

جامعة الجميع الذكية

كلية الإدارة – ماجستير ادارة المخاطر

أثر تطبيق الإجراءات الصحية على معالجة مخاطر توصيل الطعام

The effect of applying sanitary measures to
addressing food delivery risks

إعداد

20222005583	ماجد عائض القحطاني	20222005870	ثامر محمد البقي (قائد)
20222006085	تركي محمد السبيعي	20222005628	عبدالرحمن خالد السعد
20222005592	محمد رده السفيني	20222005747	سعد محمد البقي
20222005743	ريم راجح البقي	20222005417	نواف عياده العقيل

إشراف

د. وليد سليمان

2022 م

قائمة المحتويات

4.....	المقدمة
5.....	الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها
5.....	مشكلة الدراسة
5.....	أهمية الدراسة
6.....	أهداف الدراسة
6.....	اسئلة الدراسة
6.....	المنطلقات النظرية للدراسة
7.....	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
7.....	أولاً: الدراسات العربية المرتبطة بمخاطر خدمات توصيل الطعام
8.....	ثانياً: الدراسات الاجنبية المرتبطة بمخاطر خدمات توصيل الطعام
10.....	الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة
10.....	المنهجية وطرق البحث
10.....	أدوات الدراسة
10.....	حدود الدراسة
10.....	الإطار النظري
14.....	الفصل الرابع: محاور الدراسة
14.....	المحور الأول: مقياس تجنب المخاطر (إعداد الباحثين)
18.....	المحور الثاني: مقياس الحلول المقترحة (إعداد الباحثين)
19.....	المحور الثالث: مقياس تجنب مخاطر خدمات توصيل الطعام (إعداد الباحثين)

25	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
25	المناقشة
27	النتائج
27	التوصيات
29	قائمة المراجع
31	ملخص الدراسة باللغة العربية
32	Abstract

قائمة الاشكال

21	نموذج مقترح لتحليل مخاطر توصيل الطعام	1
----	---------------------------------------	---

المقدمة

تزداد قيمة طلبات الطعام عن بعد بشكل كبير حول العالم، وأشارت الاحصائيات الى تزايدها المستمر كل عام عن قبله، علاوة على التطور المشهود الذي شهدته هذه الخدمة مع تطورات العصر، حيث بدأت طلبات الطعام عن بعد من خلال اعتماد الطلبات عن طريق الهواتف، وفي الفترات الاخيرة أصبحت طلبات الطعام والمشروبات تتم من خلال الانترنت والتطبيقات الذكية، حيث توفر التقنية خيارات للعملاء في العثور على المعلومات من مقارنة للأسعار، والطلبات للسلع المتوفرة، والخدمات التي يتم توفيرها في المطعم، وبالنسبة لمقدمي الخدمة في مجال توصيل الطعام توفر هذه التغيرات فرص كتحسين الخدمة للعملاء، وزيادة الانتاجية، وتوسيع أسواقهم.

وعلى غرار ذلك نستشهد بالفترات الأخيرة التي انتشرت فيها جائحة كورونا (Covid-19) وتسببت في زيادة استخدام خدمات توصيل الطعام حيث سجلت نسبة خدمات توصيل الطعام حول العالم أعلى مستوى عامي 2019 و 2020 بنسبة 67٪، وتعتبر هذه النسبة مرتفعة بشكل ملحوظ مقارنة بمتطلبات العالم حينها للالتزام بالطرق الاحترازية وذلك لعدم وجود اجراءات صحية لعملية نقل الطعام وتحقيق الإشتراطات اللازمة التي تضمن وصول الطعام للعميل محافظاً على جميع فوائده الغذائية. كما أن مندوبي التوصيل لا يمتلكون الوعي اللازم حول الوظيفة التي يقومون بها ولا يحققون المعايير الصحية من ملابس ونظافة واهتمام بسلامة الطعام وضمان توصيلة بأفضل حال.

ولأن إعداد الطعام من الأمور الحساسة التي تستدعي الحرص والدقة، فقد حدد العديد من الباحثين عوامل معينة للإتفاق على ان المنتج والقيمة المتصورة لجودة الخدمة من العوامل المهمة في تشكيل الطعام بنمط صحي وسليم وخالي من احتمالية الامراض. ولاتزال الدراسات تبحث عن طرق فعالة وحلول ايجابية لتجنب الإصابة بالأمراض، نظراً لتفضيل العملاء طلب الطعام من خلال التطبيقات دون التأكد من موثوقية مقدمي الخدمات أو موثوقية مندوبي التوصيل، وتعتبر موثوقية العملاء للمنتجات التي تصل اليهم أمر شائك وفجوه ملحوظة اهتمت الدراسة بها، وألقت الضوء عليها.

الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

مشكلة الدراسة

خدمات توصيل الأطعمة شهدت ازدهار اقتصادي في الفترات الأخيرة بشكل متنامي، نظراً لتوفيرها العديد من الفرص لقطاعات الاغذية حول العالم، وأصبحت تجارة اقتصادية رابحة تعزز من التنمية الاقتصادية للدولة، حيث استطاعت فتح فرص جديدة في سوق العمل، ووسعت من قاعدة المستهلكين للمطاعم، مما جعلها هدف مهم لغالبية الطامحين في افتتاح استثمارات خاص بهم، والباحثين عن فرص عمل سريعة ذات أوقات متلائمة، وهو ما يعكس التحدي الطويل والمخاوف المتوقعة فعلى الرغم من اتساع التنافسية في هذا السوق الا أن الحد من مخاطرها أمر غير دقيق فدخل فئات عديدة في هذا المجال دون الدراسة الكافية بصناعة الأغذية بجودة سليمة، أو توصيلها بأساليب صحية دون تعرض الأطعمة للتلوث الخارجي أو ما الى ذلك من مخاطر، وتتلخص اشكالية الدراسة في النقاط التالية:

- خضوع مندوب التوصيل للفحص الطبي الدوري من قبل الجهات المختصة.
- تأثير صحة الطعام بوقت التوصيل المستغرق والحفظ والتخزين.
- حماية المستهلكين من المخاطر الصحية المحتملة أثناء مراحل تجهيز و تسليم الطلبات.
- رفع الوعي و الثقافة المهنية لمندوبي توصيل الأطعمة.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في البحث والقاء الضوء على بعض الملاحظات التي يعتبرها البعض بسيطة الا أنها قد تتسبب في نقل الاوبئة وتعتبر مصدر للتلوث والأمراض مثل الطرق الخاطئة لتخزين الطعام اثناء توصيله وكذلك مشاكل مندوبي توصيل الطعام الذين قد يتسببوا بأضرار واذى من خلال توصيل الطعام وحمله بسبب قلة النظافة الشخصية. وتعتبر المسؤولية مشتركة بين الجهات المختصة، وبين المطاعم و مقدمي خدمات التوصيل الذين يقومون بتوظيف مندوبيهم دون الاهتمام بالشكل الخارجي او النظافة الشخصية أو اجراء تحاليل صحية للعاملين في هذه المهنة، ويختلف مندوبي التوصيل بحسب ثقافتهم المتنوعة حيث يفتقر بعضهم للمعرفة الصحيحة بالنظافة الشخصية، أو اهمال نظافة البدن دون الاكتراث لخطورة المهنة التي يعملون بها .

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة للتعرف على النقاط التالية:

- تحديد المعايير والاشتراطات الصحية المرتبطة بتوصيل طلبات الطعام .
- تقييم المعايير الصحية لمندوبي التوصيل ودور المنشأة المرخصة في الالتزام بذلك.
- تحسين جودة الخدمة في مجال توصيل الطعام من خلال تجهيز وسيلة النقل بالشروط والمعايير اللازمة لحفظ الطعام اثناء توصيله.
- ايجاد حلول، مقترحات وقوانين لتقليل مخاطر توصيل الطعام.

اسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي

ماهي الحلول المقترحة لتجنب المخاطر الصحية لخدمات توصيل الطعام؟

الأسئلة الفرعية

1. هل يخضع مندوب التوصيل للفحص الطبي الدوري والمستمر من قبل الجهات المعنية ؟
2. هل يلتزم مندوب التوصيل بإجراءات النظافة الشخصية؟
3. هل توجد علاقة سلبية بين صحة الأطعمة والوقت المستغرق للتوصيل والحفظ والتخزين؟
4. هل تلتزم المنشأة بتوعية العاملين فيها بأهمية مهنة توصيل الاطعمة ؟

المنطلقات النظرية للدراسة

فروض الدراسة

1. توجد علاقة دالة إحصائياً بين مخاطر توصيل الطعام ومندوبي التوصيل في المملكة العربية السعودية.
2. توجد علاقة دالة إحصائياً بين مخاطر توصيل الطعام وفاعلية انتشار الأوبئة في المملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية المرتبطة بمخاطر خدمات توصيل الطعام

هدفت دراسة (النعيم محمد النور، وآخرون، 2018) لتحديد افضلية العملاء لخدمات التوصيل للأطعمه مقارنة بالذهاب للمطاعم، حيث ساعدت هذه التقنيات الإنسان كثيراً في التعامل مع المطاعم التي كانت تعاني من عدة مشاكل مثل طلب شخص ما من مطعم عن طريق مكالمه هاتفية مما يصعب على العملاء الآخرين التواصل على نفس الرقم في نفس اللحظة، بالإضافة الى مشكلة تحديد موقع العميل، وكذلك معرفة محتويات قائمة المطعم. نظام توصيل المطاعم هو نظام يحتوي على تطبيقين لنظام التشغيل Android (تطبيق للعميل وتطبيق للمطعم) وموقع الكتروني على شبكة الانترنت يتيح للعميل بعد تسجيل الدخول إلى النظام او الموقع وتحديد المطعم المتوفر ثم اختيار الوجبات التي يريدھا الطلب، ثم سيتم إرسال موقع العميل الحالي أو موقع آخر إلى الخادم من خلال التطبيق بواسطة تقنية تعريف الموقع (GPS). يجعل النظام العملاء قادرين على تقديم الطلبات دون أي جهد، كما يقلل من دقائق انتظار العميل لتلقي الطلبات، كما أن الفوائد التي تعود على المطعم هي زيادة الإيرادات وتوسيع قاعدة العملاء وتوفير الجهد للرد على الطلبات.

ودراسة (جمعية حماية المستهلك، 2020) والتي اهتمت بتقييم استخدام العملاء لتطبيقات مختلفة تقدم لهم خدمات وتسهل وصولهم إليها مقابل المال الذي يدفعونه. ومن أمثلة هذه التطبيقات تطبيقات توصيل الطعام. لذلك، هدفت الدراسة إلى قياس رضا المستهلك عن تطبيقات توصيل الطعام بالإضافة إلى تحديد أهم المشاكل التي يواجهها المستهلكون عند استخدام تطبيقات التوصيل إلى جانب تعزيز الوعي بحقوق المستهلكين الذين يستفيدون من هذه الخدمات من خلال التحقيق في الأسئلة التالية:

- ما مدى رضا المستهلكين عن الخدمات التي تقدم لهم من خلال تطبيقات توصيل الطعام؟
- ما أهم المشاكل التي يواجهها المستهلكين خلال استخدامهم تطبيقات طلبات توصيل الطعام؟
- إلى أي مدى يعرف المستهلكون حقوقهم المتعلقة بتطبيقات طلبات توصيل الطعام؟

وطبقت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات اللازمة من خلال استبيان تم نشره على موقع جمعية حماية المستهلك. في هذه الدراسة،

تم قياس موضوع الرضا بناءً على تسعة مؤشرات:

1. سهولة استعادة الأموال المدفوعة عند إلغاء الطلب
2. الوقت اللازم في إيصال الطعام
3. مدى ملاءمة المبلغ المدفوع لجودة الغذاء
4. ضرورة إلزام المندوبين بحيازة شهادات صحية
5. التغليف الآمن للوجبات
6. إلغاء الطلب بدون سبب
7. استجابة خدمة العملاء
8. فرق سعر الوجبة في برامج التوصيل
9. فرض حد أدنى للطلب.

واستنتجت الدراسة من خلال المعالجة الإحصائية بضرورة تنسيق الجهات المختصة وأصحاب تطبيقات التوصيل لتثقيف المستهلكين وحماية حقوقهم وفقاً لما تنص عليه القوانين. علاوة على ذلك ، يجب تفعيل الحملات والبرامج المشتركة بين الجهات المختلفة لتعزيز كفاءة تنظيم هذا القطاع لتحقيق أعلى مستوى من الجودة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للمستهلك.

اهتمت دراسة (حسين لوتاه، 2019) بالاهتمام بنظام سلامة الغذاء بدءاً من صناعة المنتج وشرائه وصولاً إلى تغليفه وتوصيله للعملاء، وتعتبر هذه الدراسة دراسة مسحية شاملة لخطوات الحفاظ على سلامة الغذاء وضرورة اتباع الطرق الوقائية والاحترازية في صناعة الطعام، للتحكم والحد من الأمراض سهلة الانتشار والعدوى، والتي من الممكن أن تصل إلى العملاء بكل سهوله وتعتبر سم فتاك يصيب العميل.

ثانياً: الدراسات الاجنبية المرتبطة بمخاطر خدمات توصيل الطعام

دراسة (د. سونالي ب. بانيرجي، 2019) بعنوان قياس جودة خدمات توصيل الطعام، جيل الألفية (Generation Z)، اهتمت الدراسة بتوضيح جودة خدمات توصيل الطعام وخاصة لجيل الألفية. وما يتم اتباعه من تنفيذ لهذه الخدمات حالياً من قبل شركات توصيل الطعام لتوعية المستهلكين حول المنتجات والخدمات التي تقدمها. وكان

منهج البحث المتبع في هذه الدراسة استكشافياً ووصفياً. تم استخدام استبيان لإجراء المسح لفهم جودة خدمات توصيل الطعام للمستهلكين من جيل الألفية. وسعت الدراسة إلى فهم كيف يرى المستهلكون جودة خدمات توصيل الطعام وما إذا كانوا راضين عن الخدمات المقدمة لهم في دلهي إن سي آر. بلغ حجم العينة للتقرير 312 عميل. على أساس هذا المسح، تم إجراء التحليل وتم وضع التوصيات والاستنتاجات بناءً على النتائج. أظهرت النتائج التي تم حصولها عليها ان المستهلكين يرون أن جودة الخدمة رديئة من جميع الأبعاد مما يعني أن توقعاتهم أقل مما يحصلون عليه من مقدمي خدمات توصيل الطعام مقابل المبلغ المدفوع. أظهرت جميع الأبعاد فجوة سلبية بين الخدمة المتوقعة والمتصورة للعميل وهذا يعني أن مقدمي خدمات توصيل الطعام بحاجة إلى إجراء تحسينات في جميع المجالات من أجل سد الفجوات للوصول لرضا العملاء.

وهدفنا دراسة (ني نيومان، 2021) الى توضيح ان خدمات توصيل الطعام عبر الإنترنت تركز على جودة الخدمة والطعام ومن خلالها يتم كسب ثقة العملاء التي تؤول لكسب ولائهم. احد اهم الاسباب التي اثرت على زيادة الطلب على خدمات توصيل الطعام هي لتجنب الاصابة بفايروس كورونا، وبفضل ذلك تم تفضيل الطلبات من خلال التطبيقات اكثر من زيارة المطعم بشكل مباشر. وبالتالي، فإن فهم ولاء العميل مهم لكبار التجار. تبحث هذه الدراسة الكمية في أدوار جودة الطعام وجودة الخدمة الإلكترونية في ثقة وولاء العملاء في خدمات توصيل الطعام. استخدمت هذه الدراسة تحليل عبر الإنترنت لـ 433 عميل لخدمة طلبات توصيل الطعام من مدينة باندونغ بإندونيسيا. تم فحص البيانات باستخدام برنامج SmartPLS. وأظهرت النتائج أن جودة الطعام وجودة الخدمة الإلكترونية تؤثر بشكل إيجابي على الثقة ، كما أن الثقة لها تأثير كبير على كسب ولاء العملاء.

الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة

المنهجية وطرق البحث

اتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة؛ حيث يعتبر هو المنهج الملائم لطبيعة الدراسة الحالية، والذي يتم من خلاله جمع المعلومات عن الظاهرة موضع الدراسة، ومن ثم توصيفها وتحليلها.

أدوات الدراسة

1. مقياس تجنب المخاطر (إعداد الباحثين)
2. مقياس الحلول المقترحة (إعداد الباحثين)
3. مقياس تجنب مخاطر خدمات توصيل الطعام (إعداد الباحثين)

حدود الدراسة

تم تحديد الدراسة على الحدود التالية:

- الحد الزمني: تركز الدراسة على مخاطر توصيل الطعام في الفترة الزمنية 2020 الى 2022 م.
- الحد البشري: تستهدف الدراسة مندوبي توصيل الأطعمة والمستفيدين في المملكة العربية السعودية.
- المجال المكاني : خدمات توصيل الطعام في المملكة العربية السعودية.

الإطار النظري

توصيل الطعام أصبح من الأنظمة الغير مسبقة والتي تتبناها معظم المطاعم، بالإضافة الى المشاريع المنزلية الصغيره التي تقوم على ربات المنازل وعلى غرارها يتم الاعتماد على توصيل الطعام من خلال مندوبي التوصيل ، ويكمن هنا السؤال الرئيسي للدراسة، هل يُمثل مندوب التوصيل عامل خطر على صحة المجتمع من خلال الطعام الذي يقوم بتوصيله؟

هل من الممكن أن تنتقل الامراض من خلال مندوب التوصيل على الرغم من تغليف الطعام؟

وغيرها العديد من الاسئلة التي تتطلب بحث وإمعان النظر في هذا الشأن، وخاصة بعد انتشار الامراض السريع والمستمر، وبشكل خاص الامراض المرتبطة بالنظافة الشخصية، والامراض الصعبة

العلاج، وهو ما يثير الشكوك حول مندوبي التوصيل. وعلى غرارها سعى الباحثون في هذه الدراسة لتحليل خطورة مندوبي توصيل الطعام على الصحة العامة للمجتمع.

تعتبر خدمة الأطعمة الجاهزة مجالاً ديناميكياً شاملاً للعديد من القطاعات المختلفة، مثل:

- القطاعات التجارية والمتمثلة في المطاعم والمقاهي والفنادق.
- المؤسسات مثل المستشفيات والمدارس والجامعات.

ويتأثر قطاع الخدمات الغذائية التجارية بشكل كبير بالمتغيرات والأوضاع السلبية المحيطة بالمجتمع وكان من أبرزها انتشار جائحة كوفيد-19 التي شكلت عائق كبير لقطاع الخدمات الغذائية التجارية من إعادة هيكلة للمطابخ الخاصة بهم، والالتزام بالتدابير الاجتماعية المفروضة من الجهات المختصة.

أولاً: سلامة الغذاء

مفهوم سلامة الغذاء ارتبط قديماً بجودة الاغذية، حيث اقتصر مفهوم سلامة الغذاء على درجة الفائدة العائدة منه أي أنه "مفيد/ نقي/ آمن" والأهم أن لا يساهم الغذاء في الاصابة بالامراض المزمنة مثل السرطان، أو امراض القلب، أو العدوى البكتيرية، أو التسمم، وغيرها من الامراض المرتبطة بالطعام. ارتبط مفهوم سلامة الأغذية بسلامتها من المخاطر. ومن الملاحظ تغير المفاهيم المجتمعية في الفترات الاخيره للأنظمة الغذائية. فقد ركز المستهلكين في السنوات الحديثة على تقييم وإدارة المخاطر في الاغذية سواء كانت مصادر الخطر البيولوجي او الكيميائي او الطبيعي مقارنة بالسبعينات التي اقتصر فيها مفهوم الغذاء على السلامة من المضافات الغذائية والألوان.

في الثمانينيات تغير المفهوم من المضافات الغذائية والألوان الى السلامة من بقايا المبيدات والآفات والاشعاعات النووية.

اما التسعينات فقد كان الاهتمام أكثر اتساع حيث تم التركيز على التكنولوجيا الحيوية، والأغذية المعدلة وراثياً.

ويمكن تقسيم مفهوم سلامة الغذاء الى:

أولاً: سلامة الغذاء يعني شمولية الاجراءات اللازمة لانتاج غذاء صحي وغير ضار بصحة الانسان.

ثانياً: مفهوم سلامة الغذاء هو مفهوم مختلف عند الكثير من المستهلكين، حيث يرغب المستهلك بغذاء طبيعي وصحي وطازج بدون مواد اضافية تهدد السلامة والصحة.

ثانياً: تقييم الخطورة

يتم تقييم الخطورة من خلال منهج علمي يعتمد بشكل أساسي على علماء الميكروبيولوجي والسموم والكيمائيات والاحصاء والمضار الميكانيكية ومن الممكن تقدير الخطورة من أي جزئية من مصادر الخطر.

وتقع مسؤولية إنتاج الغذاء الآمن على كل شخص يعمل في سلسلة انتاج الغذاء، أو مراحل انتاجه، واعداده وتحضيره وتصنيعه وتقديمه، ولإنتاج غذاء آمن يستوجب عمل ما يلي:

- الرقابة على مصدر المواد الغذائية (المواد الخام).
- الرقابة على تصميم المنتج والتحكم في عملية التصنيع.
- تطبيق الإجراءات الصحية اللازمة أثناء الإنتاج والتصنيع والتداول والتوزيع والتخزين والبيع والتحضير والاستخدام.
- اتخاذ كافة الإجراءات المانعة لتلوث الطعام.

ثالثاً: نظرة عامة على نظام توصيل الطعام عبر الإنترنت

توصيل الأغذية هو نظام يقوم به مطعم أو متجر أو مقهى لنقل الطعام إلى العميل. عادةً ما يتم تقديم الطلب إما من خلال المطعم أو تطبيق متعدد الاستخدامات. وفي الآونة الأخيرة، أصبح توصيل الطعام عبر الإنترنت من خلال شركات خارجية صناعة متنامية وتسببت في "ثورة في التوصيل".

تشمل الجوانب الأخرى لتوصيل الطعام تقديم الطعام وتوصيل خدمات الطعام بالجملة للمطاعم ومرافق الرعاية الصحية ومتعهدي تقديم الطعام من قبل موزعي خدمات الطعام.

نمو حجم سوق توصيل الطعام عبر الإنترنت

بلغ حجم توصيل الطعام على مستوى العالم ذورته في عام 2019 حيث بلغ 107.44 مليار دولار أمريكي، وارتفع في 2020 حتى وصلت إلى 111.32 مليار دولار أمريكي. وأشار المحللين أن ضعف النمو الذي شهده العالم في 2020 كان سبب كبير في التباطؤ الاقتصادي العالمي نظراً لجائحة كوفيد-19 وتوابعها، وتكثيف الخطوات المتخذة للتصدي لها، إلا أن حجم قطاع توصيل الطعام يصل لحوالي 13 مليار دولار أمريكي بحلول 2025 ويعد هو المستفيد الأول خلال هذه الفترات حيث شكّل مكسب كبير مقارنة بالاعوام السابقة.

الأثر البيئي لتوصيل الطعام عبر الإنترنت

الاهتمام الصحي والبيئي من الامور الرئيسية التي سعت لها الدول وبالأخص القائمين على إنتاج الغذاء، وتتمثل هذه الاهتمامات في التطور الكبير في توصيل الطعام من خلال تلقي الطلبات عن طريق الانترنت او الهواتف، وتنعكس مخاطر التوصيل على البيئة إذ ينتج عنها كميات كبيرة من النفايات البلاستيكية وعدم القدرة على إدارتها، وهو ما يشكل نسبة عالية في النفايات وعبئ على الدولة في عدم القدرة على التعامل معها، وخلال الفترات الاخيرة التي شهدها العالم من انتشار للأوبئة والفيروسات ازدادت شعبية تغليف المواد الغذائية التي يتم استخدامها لمرة واحدة إذ يعتقد العديد من العملاء أن العبوات التي تستخدم لمرة واحدة أكثر أماناً وصحة.

كما ارتفع إجمالي نفايات التعبئة والتغليف حول العالم من 0.2 مليون طن في عام 2015 إلى 1.5 مليون طن في عام 2017 بسبب زيادة الإقبال على طلب الوجبات السريعة عبر الإنترنت، و في عام 2016، قدّرت النفايات الناتجة عن الوجبات السريعة عبر الإنترنت بـ 1.68 مليون طن ، مع 1.33 مليون طن من النفايات البلاستيكية.

الفصل الرابع: محاور الدراسة

المحور الأول: مقياس تجنب المخاطر (إعداد الباحثين)

تخضع سلامة الأغذية لمجموعه من المبادرات الدولية التي تهدف للحفاظ على سلامة ابناء المجتمع والحفاظ عليهم، ويمكننا تلخيصهم للتالي:

أولاً: المبادرة العالمية لسلامة الأغذية (GFSI) حول سلامة الأغذية في مجال التجارة الإلكترونية في عام 2019.

ثانياً: مؤتمر حماية الأغذية (CFP).

ثالثاً: منظمة الصحة العالمية.

تحديات الصحة العامة

تسعى منظمة الصحة العالمية للبحث في ممارسات سلامة الأغذية لإدارة خدمات التوصيل المباشر إلى المستهلك (DTC) أو خدمات التوصيل من طرف ثالث (TPD).

وتشمل العوامل اللازمة للضوابط الوقائية، ووسائل تقييم المخاطر، وإجراءات التحقق، وتوصيات التعبئة والتغليف، والتحكم في درجة الحرارة، والتخزين، والتحكم في التلوث الفيزيائي والكيميائي، وكان الهدف هو توفير أفضل الممارسات لمنع التلوث البيولوجي والفيزيائي والكيميائي أو تكوين السموم داخل الأغذية التي يتم نقلها.

خطوات الالتزام بالمتطلبات التنظيمية

تتطلب اللوائح الحكومية والإقليمية والمحلية المصممة على غرار كود الغذاء النموذجي لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA) من مؤسسات بيع المواد الغذائية اتباع الممارسات اللازمة التي تمنع الغذاء من أن يصبح غير صحي، والحفاظ على درجة حرارة الطعام.

تتضمن اللوائح الخاصة بالتحكم في درجة الحرارة تحديد درجة الحرارة القصوى التي يجب عندها الاحتفاظ بالطعام TCS (التحكم في الوقت / درجة الحرارة من أجل السلامة) أثناء التخزين والعرض.

يحدد قانون الغذاء درجة حرارة قصوى للإحتفاظ بالبرودة تبلغ 5 درجات مئوية للحد من نمو البكتيريا المسببة للأمراض أثناء التخزين والعرض. بالنسبة للطعام المعد للحفاظ ساخناً يحدد قانون الغذاء الحد الأدنى للتخزين بدرجة حرارة 57 درجة مئوية، وقد تكون حدود درجات الحرارة الأخرى مناسبة للأطعمة التي لا تتطلب TCS (التحكم في الوقت / درجة الحرارة من أجل السلامة) ولكن تظل باردة للحفاظ على الجودة والحد من نمو البكتيريا والميكروبات.

في حين تخضع مؤسسات بيع الأغذية بالتجزئة عمومًا للوائح المحلية، وتخضع شركات تصنيع الأغذية أيضًا لمجموعة متنوعة من سلطات سلامة الأغذية، اعتمادًا على طبيعة عملياتها. على سبيل المثال ، يجب أن تمثل المنشآت الغذائية المطلوبة للتسجيل لدى إدارة الغذاء والدواء بشكل عام لقواعد قانون تحديث سلامة الأغذية (FSMA). يتعين على شركات خدمات التوصيل المباشر إلى المستهلك (DTC) الخاضعة لقانون تحديث سلامة الأغذية (FSMA) تنفيذ خطة سلامة الأغذية التي تتناول المخاطر والضوابط الوقائية لتقليل أو منع تلك المخاطر.

تعتمد نماذج خدمات التوصيل المباشر إلى المستهلك (DTC) وخدمات التوصيل من طرف ثالث (TPD) التي تلزم المطاعم بإدارة المخاطر على نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP) وتتمثل في:

- التخزين
- التعبئة والتغليف.
- وضع العلامات.
- التحضير.
- البيع بالتجزئة.

- النقل والتسليم من قبل موظفين أو متعاقدين أو أطراف ثالثة أو غيرهم.
- التواصل مع المستهلك.

كما يجب أن يعكس النهج معايير سلامة الأغذية والضوابط الخاصة بالمخاطر التي قد تنشأ خلال عمليات التوصيل المباشر إلى المستهلك (DTC) والتوصيل من طرف ثالث (TPD).

كيف يمكن تحديد ما إذا كانت جميع خطواتنا سليمة؟

لا ينبغي أن تبدأ عمليات التسليم حتى يوضح التحقق أن المخاطر المحددة سيتم التحكم فيها بشكل مناسب وأن عمليات التسليم لا تتجاوز معايير التحقق من الصحة.

قد تكون عناصر التحكم في درجة الحرارة هي العنصر الأكثر أهمية في عمليات التوصيل المباشر إلى المستهلك (DTC) والتوصيل من طرف ثالث (TPD) وذلك للتحقق من صحتها، ولكن يجب أيضًا التحقق من صحة تدابير سلامة الأغذية الأخرى. وتحديد أي مخاطر أخرى على سلامة الأغذية التي يجب السيطرة عليها وتحديد الإجراءات المناسبة لها، وقد تشمل أنشطة التحقق تنفيذ ومراجعة السجلات أو قوائم المراجعة للتأكد من تنفيذ تدابير سلامة الأغذية التي تم التحقق من صحتها كما هو مطلوب أو إجراء عمليات تدقيق داخلية أو خارجية دورية لبرنامج سلامة الغذاء الخاص. عندما يُظهر التحقق أن تدابير التحكم في المخاطر لا يتم تنفيذها بشكل كافٍ، يجب تحديد الإجراءات التصحيحية وتنفيذها وضرورة تحديد مسؤوليات واضحة لتحديد وتنفيذ تلك الإجراءات.

درجات الحرارة

يعد الحفاظ على الطعام في درجات حرارة مناسبة أمرًا بالغ الأهمية للحد من نمو البكتيريا المسببة للأمراض أو تكوين السموم الميكروبية في الطعام. وبالتالي، يجب أن يكون التحكم المناسب في درجة الحرارة خلال الإنتاج والتسليم جزءًا لا يتجزأ من أي عملية توصيل.

كما تعمل المطاعم على تحديد متطلبات درجة الحرارة المثلى مع ما يتلائم مع فترة النقل والتسليم بناءً على المتطلبات التنظيمية للمنتج ومقاييسه.

من الضروري التحقق من تدابير حالات الطوارئ التي قد تعرض التحكم في درجة الحرارة للخطر مثل انقطاع التيار الكهربائي، أو تعطل معدات التبريد. تتضمن أمثلة الأساليب المحتملة للتحقق من ضوابط درجة الحرارة اختبار ملفات تعريف درجة الحرارة وتكوينات التغليف في غرفة محاكاة وإجراء اختبارات شحن دورية في مناطق جغرافية مختلفة، ويجب أن يعتمد السيناريو الأسوأ على المواقع الأبعد والأكثر دفئاً التي يتم شحن الطعام إليها ، مع مراعاة بيانات درجة الحرارة والاعتماد على مكان نشأة الغذاء.

منع التلوث

يعد منع التلوث جانباً رئيسياً من جوانب سلامة الأغذية سواء كانت مخاطر تلوث بيولوجية أو فيزيائية أو كيميائية. يجب أن تكون الحاوية الخارجية للتسليم قادرة على الحفاظ على سلامتها أثناء النقل. يمكن استخدام الختم لمنع الغش المتعمد. يجب نقل العناصر التي يتم تسليمها بطريقة نظيفة وصحية حتى لا يتلوث المنتج الغذائي.

يجب ألا تكون أي مواد مستخدمة في التغليف والتعبئة مصدراً للتلوث. يجب تنفيذ أي عمليات تغليف بطريقة تمنع تلوث الطعام. عند تسليم الأطعمة المعبأة إلى المستهلك، يجب ضمان سلامة حاوية الطعام وتعمل التعبئة المناسبة أيضاً على منع التلوث الكيميائي والفيزيائي للطعام.

يجب توخي الحذر لضمان عدم ملامسة المواد الغذائية غير المعبأة لأي مصادر محتملة مسببة للحساسية قبل أو أثناء أو بعد تغليف المواد الغذائية للتسليم.

المحور الثاني: مقياس الحلول المقترحة (إعداد الباحثين)

يقترح الباحثون في هذا المقياس حلول مقترحة من خلال البرنامج الممنهج الذي سوف يتم إعداده بالتفصيل في المحور الثالث.

أولاً: اتصالات المستهلك

يجب تحديد معلومات سلامة الأغذية التي يجب تضمينها في الحزمة و أو في قنوات الاتصال الأخرى ، بما في ذلك على موقع الويب الخاص بالمنتج. قد يشمل ذلك معلومات المنتج بالإضافة إلى إرشادات المستهلك لتوصيل التعليقات والمخاوف. إذا تم تضمين ملصقات سلامة الأغذية على الجزء الخارجي من العبوة ، فيجب عليك التأكد من عدم حجها ، بما في ذلك الملصقات التي قد تلصقها شركة النقل التابعة لجهة خارجية على العبوة.

يجب تصنيف المنتجات للتسليم وفقاً للمتطلبات التنظيمية المعمول بها. يجب أن يعمل جميع الشركاء معاً لضمان توصيل جميع معلومات سلامة الأغذية ذات الصلة المقدمة في نقطة البيع ، بما في ذلك على مواقع الويب الخاصة بالمنتج أو تطبيقات الهاتف المحمول حيث يمكن تقديم الطلبات، بدقة.

قد تتطلب تحديات تحديد المصادر أيضاً إجراء تغييرات على معلومات مسببات الحساسية المطلوبة لمنتج ما ، لذلك يجب علينا التأكد من أن الموردين يقومون بتوصيل معلومات مسببات الحساسية المحدثة إلى المستهلكين عند الحاجة.

ثانياً: الفحص الطبي لمندوبي توصيل الطعام

- فحص العاملين دورياً للتأكد من خلوهم من الأمراض المعدية.
- الزام العاملين بالملابس الخاصة بالمطعم.
- لا يسمح بفتح الأطعمة المغلفة أو تعريضها للهواء الخارجي.
- لا يسمح بدخول العمال للمطبخ دون الحاجة لذلك.

- الحفاظ على النظافة الشخصية والالتزام بالشكل الخارجي الملائم لطبيعة العمل.
- يجب الحفاظ على مركبات نقل الأغذية في حالة نظيفة وسليمة حتى لا يتلوث الطعام المنقول.
- يجب صيانة وحدة تبريد السيارة كل فترة للتأكد من أنها ستحتفظ بـ >5 درجات مئوية ويتم الاحتفاظ بالسجلات لأغراض المراجعة.
- إذا كانت السيارة غير مبردة ، فيجب تخزين المنتج في مثلج بحيث يتم الحفاظ عليه عند أقل من 5 درجات مئوية. إذا تعذر نقل المنتج في أي وقت بدرجة الحرارة الصحيحة.
- يجب تخزين المنتج في درجة حرارة أقل من 5 درجات مئوية حتى يمكن نقله بدرجة الحرارة الصحيحة.

ثالثاً: متابعة نظافة المعدات والادوات التغليف

- يجب تصميم معدات مناولة الطعام مثل المقاعد والألواح والأواني والسكاكين والحاويات وصيانتها وتخزينها بطريقة تقلل من فرصة تلوث الطعام.
- يجب استخدام المعدات للغرض المقصود منها فقط ويجب الحفاظ عليها نظيفة وصيانتها جيداً في جميع الأوقات.
- يجب معايرة المعدات مثل الغرف المبردة والمجمدات وغرف الثلج كل ستة أشهر وأن تتم صيانتها حسب الحاجة. يجب الاحتفاظ بسجلات الخدمة لأغراض التدقيق.

المحور الثالث: مقياس تجنب مخاطر خدمات توصيل الطعام (إعداد الباحثين)

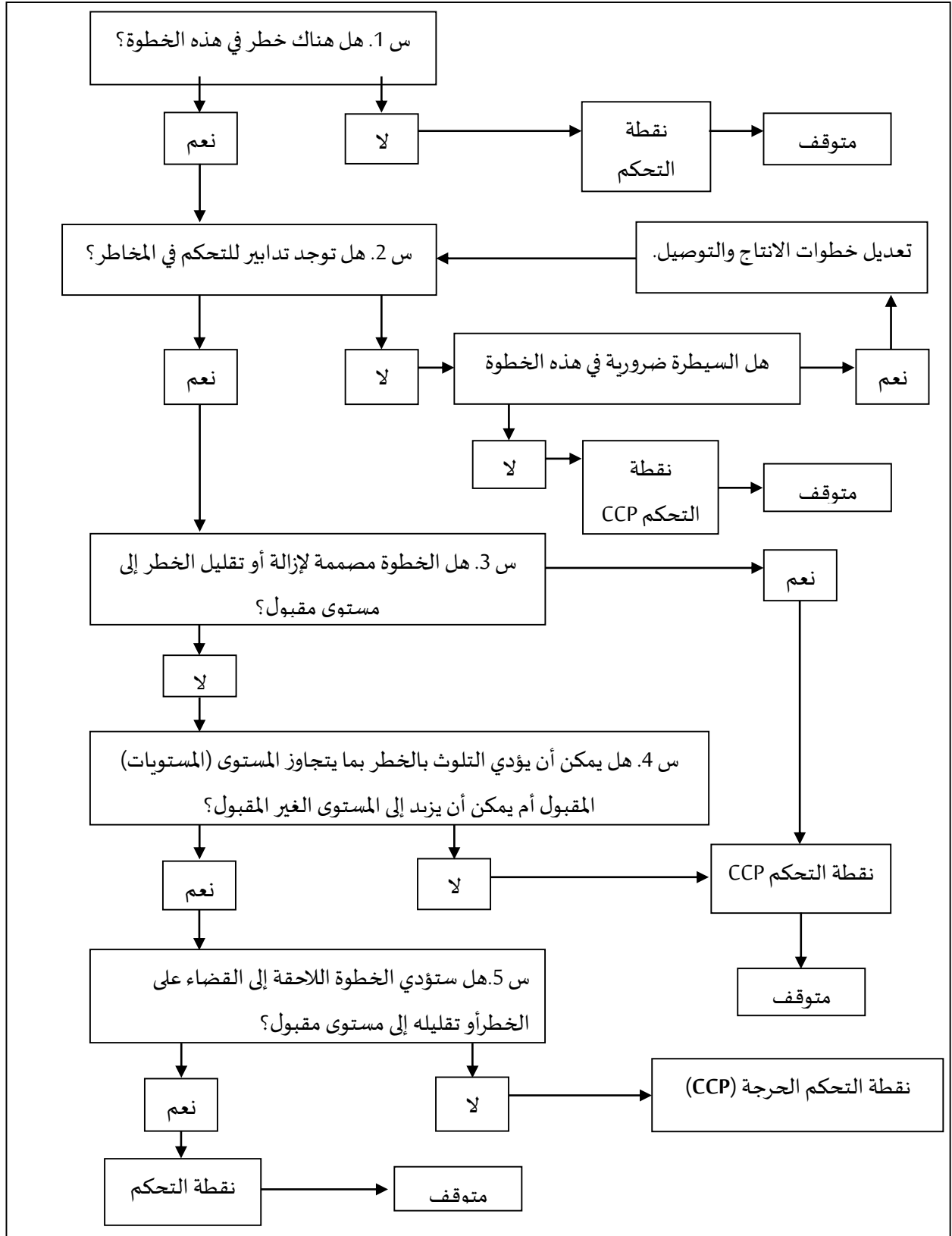
أفضل الممارسات لإدارة برنامج سلامة الأغذية DTC

كعنصر حاسم في برنامج سلامة الأغذية ، يساعد نظام المراقبة الشامل في التحقق من تطبيق سياسات وأنظمة سلامة الأغذية بشكل متسق ومستدام ، ويحدد التحسينات المستمرة أو الإجراءات التصحيحية.

عند تصميم برامج المراقبة ، يجب مراعاة ما يلي:

- ما هي تدابير سلامة الأغذية التي تم التحقق من صحتها والتي يجب مراقبتها
- مكان حدوث المراقبة ، سواء في الإنتاج أو النقل أو عند التسليم
- كيف سيتم إجراء المراقبة لكل تدبير من تدابير سلامة الأغذية
- كيف سيتم وصف نظام المراقبة والإبلاغ عنه
- كم مرة سيتم تنفيذ كل جزء من هذه البرامج
- من سيكون مسؤولاً عن إجراء المراقبة
- كيف سيتم معالجة المخالفات

نموذج مقترح لتحليل مخاطر توصيل الطعام



المبادئ السبعة لتحليل مخاطر توصيل الطعام ونظام نقطة التحكم الحرجة CCP

أولاً: النظافة الشخصية

النظافة الشخصية الجيدة ضرورية لضمان سلامة الغذاء. قد توجد بكتيريا التسمم الغذائي على اجسام الأشخاص الأصحاء. لذلك يجب على جميع العاملين في مجال الأغذية الحفاظ على مستوى عالٍ من النظافة الشخصية من أجل تجنب نقل الكائنات الدقيقة المسببة للتسمم الغذائي إلى الغذاء. النقاط التالية تحتاج إلى أخذها في الاعتبار من قبل جميع متداولي الطعام:

غسل اليدين: يجب غسل اليدين:

- قبل العمل
- قبل تحضير الطعام
- بعد الذهاب إلى دورات المياه
- بعد تناول الأطعمة النيئة
- بعد لعق الأصابع أو السعال أو العطس أو الأكل أو الشرب أو التدخين
- بعد لمس الأذنين أو الأنف أو الشعر أو الفم أو أي أجزاء أخرى من الجسم
- بعد التعامل مع النفايات
- بعد القيام بأعمال التنظيف
- بعد تغيير الملابس المتسخة
- بعد التعامل مع الحيوانات
- بعد أي ممارسات أخرى غير صحية

ثانياً: الملابس والمظهر

يجب أن تكون الملابس نظيفة خلال فترة العمل مع مراعاة التالي:

- ارتداء مقابض للشعر (قبعة أو شبكة شعر)

- تجنب ارتداء المجوهرات أثناء التعامل مع الطعام وإعداده.
- تجنب استخدام العطور القوية.
- لا ترتدي الزي الرسمي خارج منطقة إعداد الطعام.

ثالثاً: ممارسات النظافة الشخصية أثناء تناول الطعام

- تجنب لمس الأنف والفم والشعر والجلد أثناء تحضير الطعام.
- منع التدخين في أماكن الطعام.
- تجنب السعال أو العطاس بشكل مباشر على الطعام.
- غسل اليدين بعد السعال أو العطس.
- غسل اليدين بعد نفث الأنف.
- استخدام المناديل الورقية لمسح اليدين.

رابعاً: العدوى

- يجب أن يكون متداولو الطعام خالين من أي أمراض معدية.
- التوقف عن العمل وإبلاغ المدير عند الشعور بالمرض.

خامساً: مكافحة الآفات

قد تلوث الآفات الطعام وتسبب الأمراض التي تنقلها الأغذية. يجب وضع برنامج لمكافحة الآفات للقضاء عليها ومنعها من غزو أماكن الطعام. يجب أن يكون برنامج مكافحة الآفات الفعال قادراً على القضاء على أي آفات موجودة.

سادساً: إجراءات وقائية

- تخزين المواد الغذائية والإمدادات بشكل صحيح.
- تغطية الأطعمة بشكل صحيح.

- تخزينها على الأقل 30 سم / 12 بوصة بعيداً عن الأرض و 15 سم / ست بوصات بعيداً عن الجدران.

- تخزينها في درجة رطوبة منخفضة (50 في المائة أو أقل).

- تطبيق نظام الوارد أولاً يصرف أولاً.

- فصل عمال النظافة والقمامة عن عمال التوصيل.

سابعاً: تدريب الموظفين

يجب توفير تدريب لمتداولي الطعام لتوضيح كيفية حدوث تلوث الطعام، وكيف يمكن تجنب الأمراض المنقولة عن طريق الأغذية من خلال إجراءات التعامل المناسبة مع الأغذية. يجب أن تقرر كل شركة طعام ما هو التدريب الذي يحتاجه متداولو الطعام عن طريق تحديد مجالات عملهم التي من المرجح أن تؤثر على صحة الأغذية وسلامتها.

أمثلة على المعرفة الأساسية بسلامة الغذاء:

- العوامل الرئيسية التي تساهم في تفشي الأمراض المنقولة بالغذاء.
- التحكم في درجة حرارة الأطعمة الخطرة المحتملة.
- الطرق المناسبة لاستخدام المعدات (مثل مهارة استخدام مقياس الحرارة ، ومعرفة التعامل مع معدات الطهي والتخزين).

أمثلة على المعرفة الأساسية بنظافة الأغذية:

- مهارات وأهمية الحفاظ على ممارسات النظافة الشخصية الجيدة.
- معرفة ومهارات التنظيف والتعقيم.
- مكافحة الآفات.
- من الممارسات الجيدة للشركة تحديد الاحتياجات التدريبية لكل موظف.
- ومن الممارسات الجيدة أيضاً الاحتفاظ بسجلات التدريب لكل موظف.

- يجب مراجعة احتياجات التدريب على أساس منتظم ويجب تقييمها مقابل الدور والمسؤوليات والمهارات الحالية والخبرة والتدريب السابق للموظفين.

مبادئ أخرى: (وتتمثل في التعامل مع شكاوى العملاء)

يجب التعامل مع شكاوى العملاء بعناية لأنها تساعد في توضيح المشكلات المحتملة التي قد تتجاهلها الإدارة أثناء إنتاج الغذاء.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

المناقشة

الموارد البشرية هي الثروة الأساسية لأي مجتمع، ولا مجال لأي تنمية اقتصادية أو اجتماعية ما لم يسبقها أو يصاحبها تنمية بشرية يقوم على أساسها الإنسان.

الغذاء حق من حقوق الإنسان، وهو من أهم العوامل البيئية التي تؤثر على حياته، حيث يأتي في مقدمة ما يجب على الأسرة توفيره لأفرادها، التغذية الجيدة، ومقاومة الأمراض والعدوى، وزيادة قدرته على العمل والإنتاج.

كما أن التثقيف الصحي والغذائي والإهتمام بالسلوك الصحي للطلاب يعتبر هدفاً أساسياً للتدريس في جميع المقررات بشكل عام ، ومحور أساسي عند إعدادها ، حيث لا بد من بناء وإعداد جيل صحي قادر على اتخاذ القرارات الصحية المناسبة للحفاظ على حياته وحمايتها ، خاصة فيما يتعلق بالتغذية.

لقد أثبتت الدراسات والأبحاث العلمية أن الصحة والتغذية السليمة ليست مسؤولية فقط عن تكوين وبناء الجسم ، ولكنها تلعب أيضاً دوراً مهماً في توجيه السلوك الاجتماعي والأخلاقي والفكري للفرد والدليل المباشر على جودة الحياة ، والدليل غير المباشر على مدى التطور الاجتماعي

والاقتصادي ، لأهمية التغذية السليمة في النمو الطبيعي و النمو العقلي الأمثل للمريض والحفاظ على صحة جيدة خلال حياة الإنسان.

أصبح "الأمن الغذائي" الشغل الشاغل لمجتمعاتنا المعاصرة ، وخاصة في العالم الثالث ، وهو هدف استراتيجي بدأت جميع الدول العربية في السعي لتحقيقه، وأن قلة معرفة الأفراد بالمعلومات الصحيحة والمعرفة وأنماط السلوك المتعلقة بالغذاء والتغذية يعتبر من أهم أسباب العديد من مشاكل وأمراض سوء التغذية حتى في العالم المتقدم.

ولعل أهم المشاكل التي تعيق عملية التنمية البشرية الشاملة في المجتمعات النامية هي المشكلات الصحية التي تواجه الناس ، مثل الأمراض الناتجة عن سوء التغذية نتيجة نقص الغذاء أو الجهل بالتغذية الصحية في مراحل الحياة المختلفة.

ومن خلال إحصائيات عام 1974 - قدرت أن 98 مليون طفل في العالم يعانون من سوء التغذية ، 70٪ منهم موجودون في أفريقيا وحدها. من ناحية أخرى ، كانت السممة وأمراض القلب من الأمور المثيرة للقلق في البلدان المتقدمة ، مما سلط الضوء على دور التغذية ونمط الحياة على الصحة.

يعتبر الجهل بالمبادئ الأساسية للتغذية سبباً رئيسياً لحدوث العديد من أمراض سوء التغذية ، حيث إن سوء التغذية لا يرجع إلى نقص الموارد الاقتصادية فحسب ، بل يرجع إلى فقر المعرفة والمعلومات اللازمة للاحتياجات الغذائية للأفراد ، و أن المجتمع الذي تنتشر فيه أمراض سوء التغذية المختلفة يرجع إلى تدني كفاءة وقدرة أعضائه في العمل والإنتاج ولا يمكنه تحقيق أي تقدم من أي نوع ، لأن الحالة الغذائية للأفراد تظهر تأثيراً مباشراً على المجتمع ككل. وهذا يعني أن الحالة التقديمية للمجتمع يمكن استنتاجها من الحالة الصحية والغذائية لأعضائها ، ونقص المدخول الكافي من البروتينات والطاقة والمغذيات الأخرى. ويمكن القول بإيجاز في هذا الصدد: إن الحالة الغذائية لأي شخص هي نتيجة التفاعل المعقد بين الطعام الذي نتناوله وحالة الصحة العامة والبيئة التي نعيش فيها.

كما أظهرت الدراسات أنه إذا لم يتم علاج أمراض سوء التغذية ، فإنها يمكن أن تؤدي إلى إعاقة عقلية أو جسدية ، ومرض عقلي أو جسدي ، وأحياناً الوفاة.

النتائج

توصلت الدراسة للنتائج التالية:

1. خطورة نقل العدوى والأمراض عن طريق مندوبي توصيل الطعام إذ يمثلون احد اهم العوامل الناقلة للأمراض.
2. عوادم الدراجات النارية والسيارات تشكل خطورة على الاطعمة اذا لم يتم تغليفها بشكل سليم.
3. عدم الاكتراث والاهتمام بمندوبي توصيل الاطعمة ونظافتهم الشخصية.
4. لاحظ الباحثون ندرة الدراسات التي اهتمت بهذا الشأن.
5. تشكل حرارة الجو في بعض البلدان خطورة اكيدة على جودة الطعام وصلاحيته، وخاصة اذا كانت فترة توصيل الطعام طويله نسبيا.
6. قلة الالتزام بالمعايير والاشتراطات الصحية المرتبطة بتوصيل طلبات الطعام والمواد الغذائية.

التوصيات

لاحظ الباحثون من خلال اعداد الدراسة الحالية ندرة في الدراسات التي اهتمت بدور مندوبي التوصيل في اصابة افراد المجتمع بأمراض معدية، ويوصي الباحثون من خلال ذلك لضرورة التوسع في الدراسات والابحاث التي قد تساهم في رفع وعي المجتمع للحد من هذه المخاطر.

كما يوصي الباحثون بما يلي:

- ضرورة تكثيف المجهودات الرقابية للحد من انتشار الاوبئة والأمراض من خلال خدمات توصيل الطعام.
- وضع سياسات وإجراءات صارمة لإصدار تراخيص لشركات توصيل الطعام بحيث تحتوي على معايير واشتراطات صحية وغير صحية لتطبيقها على المندوبين والمركبات المستخدمة في التوصيل.

- من اهم المعايير الضرورية التي يجب تطبيقها على مندوبي التوصيل والمنشآت التابعين لها: الزي الرسمي، وبطاقة الصحة المهنية، واسلوب حفظ المادة الغذائية بناء على طبيعة المادة المراد توصيلها، وملاءمة درجة الحرارة، والنظافة.
- الاهتمام بعزل الطعام عن البيئة الخارجية.
- ضرورة زيادة الوعي الغذائي بمخاطر تناول الوجبات السريعة خارج المنزل، والاهتمام بتناول الطعام الصحي والمعد منزلياً قدر الإمكان.
- ضرورة زيادة الوعي الغذائي بالاهتمام والحرص على تناول ثلاث وجبات في اليوم وعدم إغفال أي وجبة لمواجهة مرحلة البناء والاستفادة من جميع العناصر الغذائية.
- ضرورة الوعي الغذائي بأهمية بعض أنواع الأطعمة مثل اللحوم والخضروات والفواكه والحليب.
- الاهتمام بنشر الثقافة الغذائية بين الأمهات لتحسين معلوماتهن وتوعيتهن في اعداد وجبات صحية وتعديل بعض السلوكيات الخاطئة مما ينعكس على الصحة العامة لجميع أفراد الأسرة.

قائمة المراجع

- 1- النعيم محمد النور، واسماعيل طارق، وعاصم محمد ابراهيم، وعمر عباس عبدالله الزبير، نظام توصيل الطلبات للمطاعم، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2018
- 2- جمعية حماية المستهلك، رضا المستهلك عن خدمات تطبيقات توصيل الطعام، مجلة رؤية 2030، المملكة العربية السعودية، 2020
- 3- حسين ناصر لوتاه، نظام سلامة الغذاء، مجلة بلدية دبي، 2019
- 4- أحمد حامد منصور (2001): أساسيات تكنولوجيا التربية، المنصورة، دار الوفاء للطباعة والنشر.
- 5- حسن حسين زيتون (2001): تصميم التدريس (رؤية منظومية)، القاهرة، عالم الكتب.
- 6- زينب محمد أمين (2000): اشكاليات حول تكنولوجيا التعليم، المنيا، دار الهدى.
- 7- كمال عبد الحميد زيتون (2004): تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، ط2، القاهرة، عالم الكتب.
- 8- نجلاء المسلمي (2000): دراسة الارتباط بين العادات الغذائية للأسرة المصرية والإنفاق على بند الغذاء، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية.
- 9- منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة (1990): النظام الغذائي المتوازن. الطريق إلى التغذية السليمة، تقرير مقدم إلى المؤتمر الإقليمي، العشرين للشرق الأدنى، تونس، 2 / 6 مارس.
- 10- إيمان البلوني، ميسون شتيفي (2003): العادات الغذائية والوعي الغذائي عند طالبات المرحلة المتوسطة وعلاقتها بانتشار الأنيميا، مجلة بحوث الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية، مجلد (13)، العدد (3-4)، ص 16-1
- 11- تغريد كمال الدين محمد الهادي (2003): استخدام الحاسب الآلي في تصميم برنامج لتخطيط وجبات مرضى السمنة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية.
- 12- ليلى عبد الله حسام الدين (2004): فعالية تدريس وحدة مقترحة قائمة على النظرية البنائية لتنمية وعي طالبات المدارس الثانوية التجارية بالتربية الغذائية، مجلة التربية العلمية، الجمعية المصرية للتربية العلمية بكلية التربية، جامعة عين شمس، المجلد السابع، سبتمبر 2004

13- علي عثمان محمد عبد اللطيف (2005): علاقة الوعي الغذائي بالاستهلاك الغذائي والسلوك الاقتصادي

لدى طلاب جامعة المنوفية ،رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية .

14- ابراهيم عبد الوكيل الفار (2004): تربويات الحاسوب وتحديات مطلع القرن الحادي والعشرين، القاهرة،

دار الفكر العربي .

15- ايمان الصافوري، صفاء جمال الدين، فاتن زكريا، لبنى عزاز (1999): فاعلية برنامج لتنمية الوعي الصحي

وتوفير عوامل الأمان لطفل الروضة قائم على الأنشطة المتكاملة ، المؤتمر العلمي السنوي السابع، كلية

التربية، جامعة حلوان ،المجلد (1) ..

16- Jack Collison, The Impact of Online Food Delivery Services on Restaurant Sales, 2020

17- Dr. Sonali P. Banerjee, Measuring Service Quality of Food Delivery Services: A study of

Generation Z, African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Volume 8 (2) - (2019)

18- Charlene Li, Miranda Miroso and Phil Bremer, Review of Online Food Delivery Platforms and

their Impacts on Sustainability, 2020

19- Ni Nyoman Triyuni1 Gundur Leo2, Dwi Suhartanto, Online Food Delivery Service: The Link

Between Food Quality, E-Service Quality, Trust, and Loyalty, 2021

20- Siraj- Blatchford, J.(2004): Developing New Technologies for Young Children, UK/ Oxford,

Aldren Group Ltd.

21- Stcker, A. (1993): Children Using Computer, UK/ Basil, Black well Ltd.

22- 34-Fredric, P.H.(1981): Saudi Medical Journal, Food and Nutrition, 2 (1).

ملخص الدراسة باللغة العربية

لوحظ انتشار استخدام خدمات التوصيل في الآونة الأخيرة، وخاصةً بعد تطبيق الإجراءات الاحترازية أثناء جائحة كوفيد-19 والتزام المجتمعات حول العالم بها. تم الاعتماد بشكل كبير خلال فترة الجائحة على مقدمي خدمات التوصيل لتوفير احتياجات المجتمع من المتاجر وخصوصاً متاجر الاطعمة التي توفر خدمات توصيل الطعام، ويكمن السؤال الرئيسي للدراسة الحالية في المخاطر التي يتسبب فيها مندوبي خدمات توصيل الطعام، إذ تكمن الاشكالية في الدراسة الحالية بأنه هل يخضع مندوب التوصيل للفحص الطبي الدوري من قبل الجهات المعنية؟، وهل تتأثر جودة الطعام بوقت التوصيل المستغرق وآلية حفظه وتخزينه؟، وغيرها من الإشكاليات. وتقوم هذه الدراسة بالبحث والقاء الضوء على بعض الامور التي يعتبرها البعض بسيطة الا أنها قد تتسبب في نقل الوبئة وتعتبر مصدر للتلوث والأمراض، ولأن مندوبي توصيل الطعام يعدوا خطراً محتملماً قد يتسببوا به من أضرار وأذى من خلال عملية نقل الاطعمة وحملها وتخزينها بسبب قلة النظافة الشخصية او قلة نظافة المركبة الناقلة، اي ان قلة النظافة الشخصية او قلة نظافة المركبة الناقلة تشكل عامل مهم لانتقال اي سم فتاك للمادة الغذائية المنقولة. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل ما تم تداوله من دراسات وأدبيات بهذا الشأن واعتمدت أهداف الدراسة على تحديد المعايير والاشتراطات الصحية المرتبطة بتوصيل طلبات الطعام والمواد الغذائية، وتقييم الاشراف الرقابي للجهات المختصة ودورهم في حماية المستهلك ومراقبة مندوبي التوصيل، وتقييم النظافة الصحية المهنية لهم ودور المنشأة المرخصة في الالتزام بذلك، وتقييم صحة مركبة النقل المصرحة من قبل الجهات المختصة من خلال الاشتراطات التي تم النص عليها لحفظ المادة الغذائية فيها، واستنتجت الدراسة من خلال الدراسات والنظريات والتحليلات الصحية خطورة مندوبي توصيل الطعام وذلك من خلال عدم نظافة المركبة الناقلة للطعام، وعدم النظافة الشخصية لهم، وتوصي الدراسة الحالية بضرورة اتساع الاجراءات والقوانين اللازمة في هذا المجال إذ لوحظ ندرة في التحدث عن مخاطر مندوبي توصيل الطعام.

الكلمات المفتاحية: توصيل، مخاطر، الطعام، مندوبي التوصيل، حلول.

Abstract

The spread of delivery services has been noted recently, especially after applying preventive measures during the COVID-19 pandemic and the commitment of communities around the world to it. During this period the communities relied on delivery services specifically food delivery services. The main concern of the current study is the risks caused by food delivery service representatives, the issue with the current study is whether the delivery representative undergoes periodic medical examination by the relevant authorities? and whether the quality of food is affected by the delivery time taken and the mechanism for its preservation? and other issues. This study investigates and focuses on areas that are considered simple but may cause epidemics transference and are considered a source of pollutions and diseases. Food delivery representatives are considered an inevitable danger because of the damage and harm they may cause through the process of transporting, carrying, and storing foods due to lack of personal hygiene or lack of cleanliness of the transporting vehicle, meaning that lack of personal hygiene or lack of cleanliness of the transporting vehicle is an important factor for the transmission of any lethal poison to the transferred food. The study followed the analytical descriptive approach to analyses the studies that have been circulated in this regard. The study's objectives were based on determining the health criteria and requirements associated with the delivery of food orders, and evaluating the regulatory supervision of the relevant authorities and their role in protecting the consumer and monitoring delivery representatives, evaluate their occupational health hygiene, the role of the licensed facility in adhering to it and to assess the cleanness of the authorized transport vehicle by the relevant authorities through the requirements stipulated for the protection of the food. The study concluded through health studies, theories and analyses the seriousness of food delivery representatives by effecting food with their car cleanness and their lack of personal hygiene, and the current study recommends that the necessary

procedures and laws in this area should be expanded, as it has been noted that there was a scarcity of talking about the dangers of food delivery representatives.

Keywords: delivery, risks, foods, delivery workers, solutions