

أفضل الممارسات لتطوير وتحسين ثقافة سلامة الغذاء

تقديم: د. ياسر مصطفى



محتوى المحاضرة

1 مقدمة عن ثقافة سلامة الغذاء

2 طريقة ماك لفهم اسس ثقافة سلامة الغذاء

3 الابعاد القياسية والعوامل المؤثرة على ثقافة سلامة الغذاء

4 تقييم عملي لثقافة سلامة الغذاء – دراسة حالة

5 الممارسات السبع لتحسين وتطوير ثقافة سلامة الغذاء



ثقافة سلامة الغذاء تصنع الاخبار

MailOnline

Three-quarters of fresh supermarket chickens carry deadly food poisoning bug that kills 100 people every year

- Food Standards Agency survey ran from February to April
- It found 19 per cent of the chickens contained the bug
- Asda had higher-than-average amount contaminated
- Meanwhile Tesco was only supermarket to fall below 10 per cent

Supermarkets have failed to deliver on promises to tackle a problem that has plagued the industry despite repeated warnings over the past 12 months.

And customers have been at risk for more than seven years, it was revealed.

The Food Standards Agency revealed that three in four raw chickens carry the deadly campylobacter.



Food Safety News
PRESENTED BY HARLER CLARK LLP, P.C.

Home Foodborne Illness Outbreaks Food Recalls Food Politics Contributed Articles Events Jobs Subscribe

Sections

- Foodborne Illness Outbreaks
- Food Recalls
- Food Politics
- Lawsuits & Litigation
- Food Policy & Law
- Foodborne Illness Investigations
- Sustainability
- Government Agencies
- World
- For Foodies
- Food Safety Leaders

Ten of the Most Meaningful Outbreaks
BY DAN FLYNN | SEP 14, 2009
Editor's Note: This is the first installment in a ten-part series on meaningful foodborne illness outbreaks. It's been ten years since the Centers for Disease Control & Prevention (CDC) published "Food-Related..."
Discuss | + Share

Three Years Ago, Spinach Hit The Fan
BY DAN FLYNN | SEP 14, 2009
Three years ago, it was a different time. Bacteria could not be detected in spinach. Bacteria could not be detected in spinach. Bacteria could not be detected in spinach.

Majority Wants Stronger Food Laws
BY HELENA ROYTEMILLER | SEP 13, 2009
According to a recent poll of likely voters, 70% of Americans want stronger food laws.

Contact Us

- Subscribe to the Food Safety News RSS Feed
- Follow Food Safety on Twitter

KSU NEWS BITES

- Statement from President Carter on Norman Berling
- UK: Godstone Farm E-coli outbreak: Parents' anger that attraction stayed open
- Doug dreams about flaming turkeys
- U.K. targets listeria risk in old people - when will Canada?
- Food safety culture from



550 ill from bacteria since Ramadan

KUALA LUMPUR: The mood of not knowing

USA TODAY
A GANNETT COMPANY

Cucumbers recalled after salmonella outbreak in 27 states

AP 10:27 a.m. EDT September 5, 2015



(Photo: Tobias Schwarz, AFP)

7828 CONNECT 185 TWEET 15 LINKEDIN 17 COMMENT EMAIL MORE

SAN DIEGO (AP) — A California company is recalling its cucumbers after a salmonella outbreak that has sickened 285 people in 27 states and killed a San Diego woman.

Andrew & Williamson Fresh Produce of San Diego on Friday voluntarily recalled its "Limited Edition"

brand garden cucumbers, which were grown in Mexico.

RAW MILK RELATED FOOD POISONING OUTBREAKS

Previously unreleased Ministry of Health data shows incidences of food poisoning outbreaks nationwide that tests have linked to consumption of raw milk. The number of reported incidents has grown since 2011 and primarily affects children.

The Telegraph

Philippines 'poison' sweets sicken nearly 2,000 people, mostly schoolchildren

At least 1,925 people in the southern Philippines, most of them schoolchildren, sick after eating the fruit-flavoured candy and 66 remain hospitalised

DAILY Mirror
Tuesday February 16, 2015
REAL NEWS REAL ENTERTAINMENT 30p
THE SPECIAL 1-1 FREE BOOKS
ITV In Kate bikini picture blunder
INSIDE UK MEAT FACTORY
THE HORSE BUTCHERS
30 minutes after we took this picture, police closed plant

FOOD WORLD NEWS

WARNING: E.coli O157 Bacteria Outbreak Affecting Mixtures of Adults and Children

Oct 04, 2015



ما هي ثقافة سلامة الغذاء؟

الثقافة هي الطريقة التي نفكر، نتصرف ونتفاعل بها



Culture is the way
you think, act, and
interact.



مفهوم ثقافة سلامة الغذاء

- إن ثقافة السلامة الغذائية هي أحد أشكال الثقافة التنظيمية التي تمثل **الطريقة** التي تتعامل بها المنظمة مع سلامة الأغذية، وقد وصفت بأنها "محصلة **المواقف** و**السلوك** و**القيم** و**الاعتقادات** السائدة والثابتة نسبيًا والتي يتم تعلمها ومشاركتها وتسهم في السلوكيات الصحية المستخدمة ضمن بيئة معينة أثناء تداول الأغذية".



Dr. Edgar Shein
retired from MIT



لماذا الاهتمام بثقافة سلامة الغذاء؟

هيو برين، العمر 8 سنوات، توفي نتيجة: تسمم ببكتريا الايكولاى اثناء اجازة بجنوب ديفون

تشيلسى، العمر 7 سنوات، توفيت نتيجة تسمم غذائى بعد تناولها وجبة بمطعم صينى

ماسون جونز، العمر 5 سنوات، توفي نتيجة تسمم غذائى بجنوب ويلز 2005



الثقافة عند جون تيودور وأبناءة "جزار بجنوب ويلز"

"الثقافة القائمة فى ذلك الوقت تعطى
اهتمام ضعيف لسلامة الغذاء والأولوية
كانت **لزيادة الارباح**"

جنوب ويلز - تقرير خاص بحالات التسمم بالأيكولاى
مارس 2009



ماسون جونز، العمر 5 سنوات، توفى نتيجة
تسمم غذائى بجنوب ويلز - 2005



نشأة ثقافة سلامة الأغذية

تم ذكرها في التحقيقات الخاصة بحالات تفشي الأمراض الناتجة عن الغذاء بجنوب ويلز مثل الاشريشيا كولاي والليستريا بورق القيقب الكندي	2009
أول كتاب يتناول ثقافة سلامة الأغذية - فرانك يانس	2009
ورود أسئلة امتحان بخصوص ثقافة سلامة الأغذية في الامتحانات الخاصة بصحة الغذاء	2010
أول مراجعة تضامنية من قبل 3 زملاء لأوراق تتحدث عن ثقافة سلامة الأغذية	2010
تقرير لجنة وكالة المعايير الغذائية البريطانية (FSA) عن دور وأهمية ثقافة سلامة الأغذية	2010
المؤتمر الأول للمنظمة الدولية لسلامة الأغذية (GFSI) عن ثقافة سلامة الأغذية	2011
مسودة تقرير وكالة المعايير الغذائية البريطانية (FSA) عن دور ثقافة سلامة الأغذية	2011
بحث إضافي لوكالة المعايير الغذائية البريطانية (FSA) عن ثقافة سلامة الأغذية	2011/2012
مجموعة أدوات ثقافة سلامة الغذاء الصادر عن وكالة المعايير الغذائية البريطانية (FSA)	2012
تحديد متطلبات التدريب على ثقافة سلامة الأغذية كأولوية قصوى في الاستطلاع الدولي من قبل Campden BRI	2012/2013



الثقافات القوية والضعيفة

الثقافة القوية: مشاركة القيم الأساسية للمؤسسة على نطاق واسع ويتم الحفاظ عليها بشكل كبير وتقود توجه السلوك.



الثقافة الضعيفة: توافق **ضعيف** ما بين موظفيها فيما يخص القيم الأساسية وما هو متوقع منهم، ويتم فيها تنفيذ طريقة عمل الأشياء وممارسات العمل بشكل متضارب.



الثقافة الإيجابية والسلبية لسلامة الغذاء

- جميع كيانات الأعمال التي تعمل في مجال الأغذية لديها « ثقافة سلامة الغذاء »
- أي ثقافة تخص سلامة الأغذية في شركة ما تكون بشكل متسلسل من إيجابية جداً إلى سلبية جداً

إيجابية

محايدة

سلبية

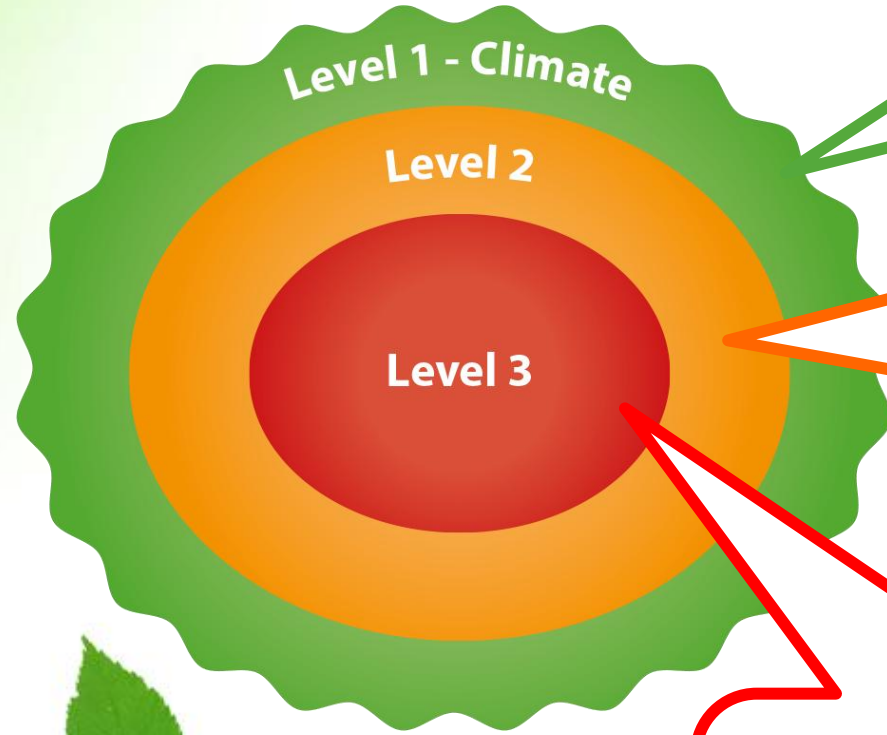
ذات أولوية كبرى / يتم
انجازها بشكل فعال ونشط

حاله من الرضا عن الثقافة

ذات أولوية أقل
/ يتم تجاهلها أو
عدم تشجيعها



مستويات ثقافة سلامة الأغذية



المستوى الخارجي

- أنماط سلوكية مرئية ومسموعة
- والدورات التدريبية والشعارات والنماذج والرموز

المستوى الثاني

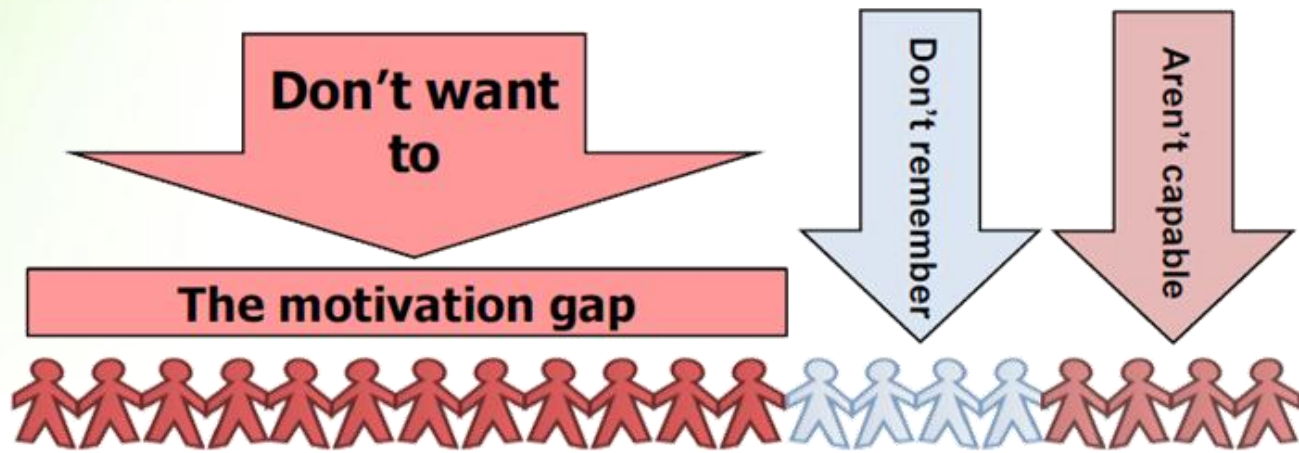
- القيم والمعتقدات المؤسسية عن كيفية القيام بالعمل
- لا يتم النطق بها لكنها توجه سلوك الموظفين

المستوى الثالث

- الافتراضات المؤسسية و المعتقدات الضمنية
- المفهوم غير مرئي "مسلم به جدلاً"

طريقة ماك لفهم اسس ثقافة سلامة الغذاء

The MACK model



**Know but
don't do**



مفهوم نموذج ماك

دراسة أربعة حالات واقعية متعلقة بسلامة الغذاء:

1 تلوث معدني في حبوب الاطفال

1

2 تسمم الافلاتوكسين في المواد الغذائية الجافة

2

3 تلوث ببكتريا الليستريا في الحليب

3

4 تسمم بوتيلولوس في اللحوم المعلبة

4



الحالة (1) - تلوث في حبوب الاطفال

➤ التلوث بجزيئات معدنية من الاستانلس استيل.

➤ بعد التحقيق، تم اكتشاف ان جهاز الكشف المعادن غير قادر على كشف SS.

تفسير الشخص المختص:

"... كيف كان لي من المفترض أن أعرف؟"



الحالة (2)

الحالة رقم 2 - الأفلاتوكسين:

➤ تم تتبع الشحنة الملوثة حيث أظهرت السجلات أن تلك الشحنة لم يتم فحصها على النحو المطلوب.

➤ كما أظهرت السجلات الماضية ان الفحص لا يتم بشكل مستمر لجميع الشحنات الواردة.

تفسير عامل الاستلام:



"... كان ذلك اليوم عصيبا... سائق التسليم لا يمكن أن ينتظر والمورد لا يستطيع الصبر... لا أحد لديه حقا الوقت لاختبار كل شحنة على حدا"

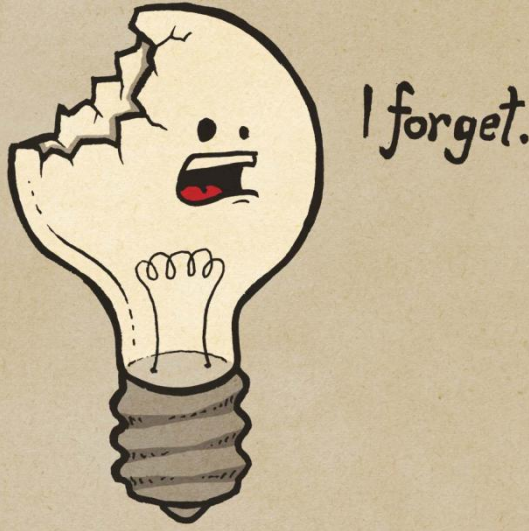


الحالة (3)

- تم العثور على سلالة متطورة من الليستريا في الحليب الخام والمنتج النهائي كما تم التحقق من عملية البسترة ووجد انها قد تمت طبقا للمتطلبات القياسية.
فى حين أظهرت كاميرات المراقبة واختبار المسحة أن ثمة موظف ما قد انتقل من منطقة الحليب الخام إلى منطقة التعبئة والتغليف دون اجتياز الممرات الصحية.

شرح الموظف:

"... أنا أعلم جيدا أننى يجب أن استخدم ممرات السلامة الصحية ... أنا لا اعرف ماذا حدث .. لا بد اننى قد نسيت"



الحالة (4)

- ظهور حالات تسمم بوتيولزم ارتبطت باستهلاك منتجات لحوم معلبة وعند التحقيق وجد ان الوقت ودرجة الحرارة بسجلات المراقبة كانت كافية ومطابقة للمواصفات. ولكن وجد ان مقياس درجة الحرارة المستخدم غير دقيق حيث أظهرت قيمة **أعلى** من درجة الحرارة الفعلية. في التحقيق اعترف المشغل بأنه عادة لا يتم التحقق بصفة يومية.

تفسير المشغل:

نحن نعمل هنا منذ اكثر من 15 عاما ولم نجد اى مشكلة لذا فلا يوجد جدوى من معايرة المقياس بصفة يومية.



تحليل ودراسة سلوك الموظفين

بعد دراسة سلوك الموظفين لأكثر من 20 سنة، ومع ظهور مئات من حالات التسمم الغذائي والآلاف من حالات الغير مطابقة، فإنه يمكن استنتاج أن هناك فقط أربعة أسباب تؤدي الى سلوك غير سليم:

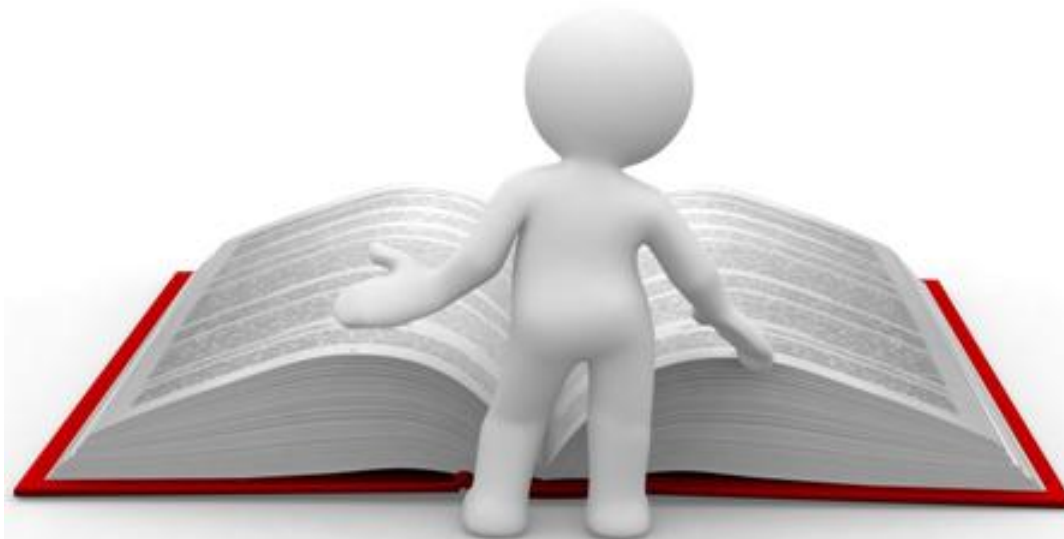
1. Lack of **M**otivation
2. Lack of **A**wareness
3. Lack of **C**apability
4. Lack of **K**nowledge

1. عدم وجود حافز
2. قلة الوعي
3. افتقاد القدرة
4. نقص المعرفة



1- نقص المعرفة

- بالنسبة للحالة (1)
- شرح المشرف بالتعبئة والتغليف:
"... كيف كان لى من المفترض أن أعرف؟"
- لا يمكن الافتراض ابدا ان الموظف لديه المعرفة الكافية للمتطلبات
- يجب نقل المعرفة مع توثيقها
- المعرفة ضرورية ولكنها ايضا غير كافية!



2- افتقاد القدرة

- بالنسبة للحالة (2):
"... كان ذلك اليوم عصيبا... سائق التسليم لا يمكن أن ينتظر والمورد لا يستطيع الصبر... لا أحد لديه حقا الوقت لاختبار كل شحنة على حدا"
- حتى لو كان الناس يعرفون ما يجب القيام به، ولكن لا يفعلون لعدم قدرتهم على فعله.
- التحقق من القدرة هي **مسؤولية مشتركة** بين الإدارة والموظفين
- تثقيف الموظفين ليقول "لا أستطيع" مع تثقيف المديرين لعدم القول "نعم يمكنك"



3- قلة الوعي

• بالنسبة للحالة (3): تفسير المشغل:

"... أنا أعلم جيدا أنني يجب أن استخدم ممرات السلامة الصحية ... أنا لا أعرف ماذا حدث .. لا بد أنني قد نسيت ..."

- الوعي هو أن نتذكر ما يعرفه الآخرون.
- تحتاج كل منظمة برنامج توعية شامل.
- يجب تقييم المخاطر لتحديد الحالات التي يكون فيها النسيان يمكن أن يكون كارثيا وينبغي تقديم الحلول الهندسية وفقا لذلك



4- عدم وجود حافز

الحالة (4): تفسير المشغل: ”نحن نعمل هنا منذ أكثر من 15 عاما ولم نجد
أى مشكلة لذا فلا يوجد جدوى من معايرة المقياس بصفة يومية”.

- إذا قمنا بإزالة المعرفة والقدرة والوعي، كل ما لدى موظف هو أن يقرر.
- فى هذه الحالة الحافز هو المحرك بنسبة 100% لسلوك الموظف

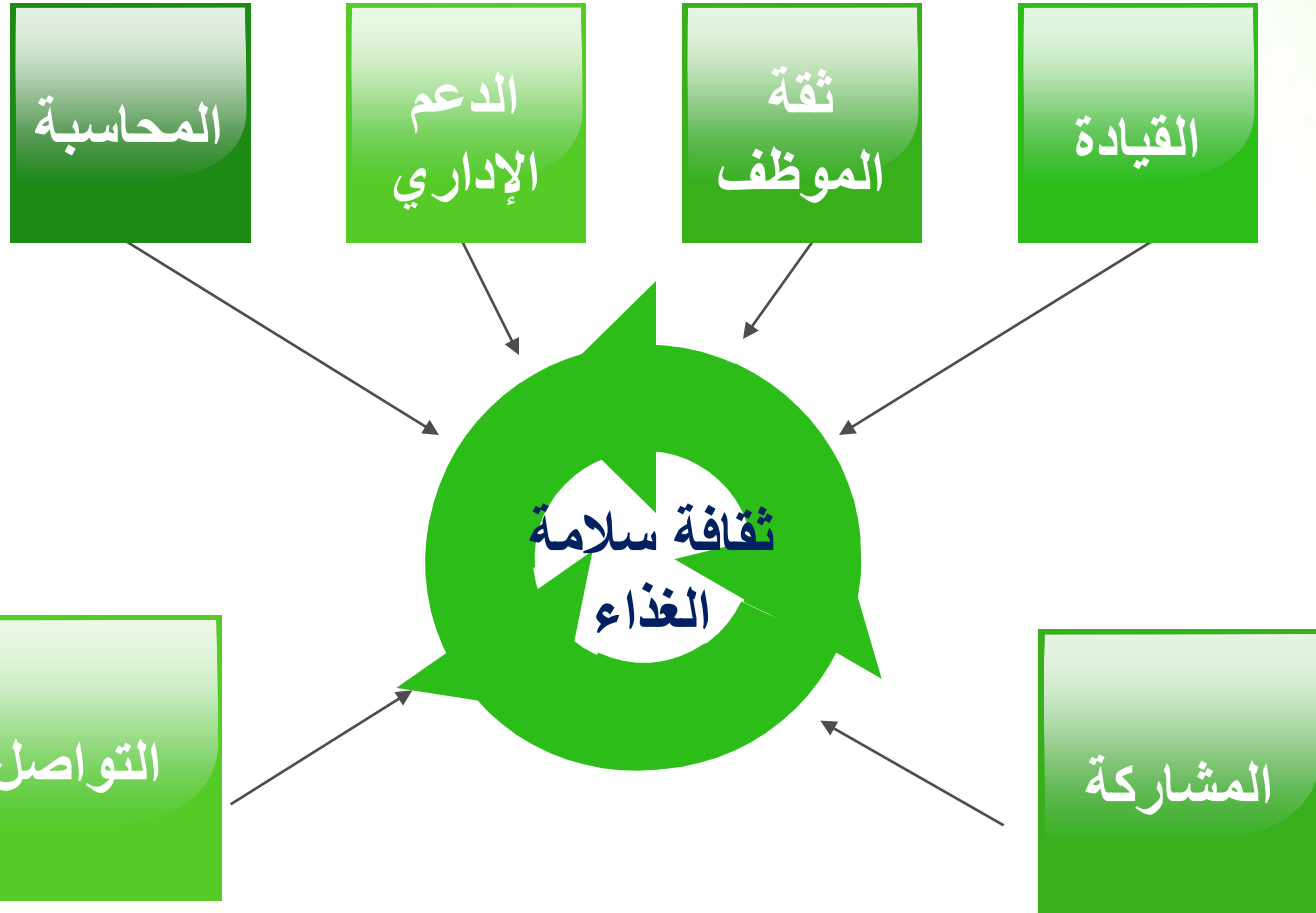


تطبيق نموذج ماك

استنادا إلى النموذج **MACK**، ينبغي إدراج العناصر السلوكية التالية في نظام إدارة سلامة الغذاء:

نموذج ماك	خطوات العمل
M	التأكد من مشاركة جميع العاملين في كتابة الاجراءات
K	التأكد من ان الاجراءات واضحة ومنطقية
M	انشاء نظام للتفاعل والرد على آراء الموظفين
K	تحقق من فاعلية التدريب باستخدام الاختبارات الخطية
C	تشجيع الموظفين على قول "لا أستطيع"
C	تشبيط المديرين من قول "نعم يمكنك"
A	اعتماد برنامج توعية ديناميكي وشامل
M	اعتماد نظام مكافآت شفاف ونزيه مع ايضا برنامج للعقاب
A	استخدم تقييم مخاطر موثق لتحديد حالات النسيان الكارثية
M	تأكد من أن جميع عمليات التدريب تشمل "السبب"

مكونات ثقافة سلامة الغذاء



العوامل المؤثرة على ثقافة سلامة الغذاء

المؤلف / المؤلفون عام النشر	السياق	المنطقة المتبناه/ الأداة	عوامل ثقافة سلامة الأغذية
بياناس (Yiannas) (2009)	صناعة التجزئة والخدمات الغذائية	علم السلامة	الإدارة ،ثقة الموظف ،دعم الإدارة ،المسؤولية ومشاركة المعرفة والمعلومات
جريفيث وآخرون (Griffith et al.) (2010)	صناعة الأغذية	علم السلامة	أنظمة وأساليب الإدارة والقيادة وأساليب التواصل والالتزام ومفهوم البيئة والمخاطر
تايلور (Taylor) (2011)	صناعة الأغذية متعددة الثقافات	سيكولوجية الإدارة، والأعمال الدولية	المعرفة (الوعي والخبرة التقنية والتدريب والمواقف النفسية (التوافق) والوعي بالمخاطر والكفاءة الذاتية والدافع)، والمواقف الخارجية (التفتيش التوجيهات والإرشادات الحكومية والصناعية) والسلوكية (الثقافة التنظيمية والموارد والكفاءة)
بول (Ball et al.) (2010b)	مصنع معالجة اللحوم	علم السلامة والمناخ العام	أعلى خمسة عوامل في الترتيب: التزام الإدارة ،التزام وحدة العمل، التدريب على سلامة الأغذية ،البنية التحتية وسلوك العامل فيما يتعلق بسلامة الأغذية
نيال (Neal) (2012) et al.	المطاعم	علم السلامة	التزام الإدارة وسلوك العامل فيما يتعلق بسلامة الأغذية

تقييم ثقافة سلامة الغذاء



الغرض وأهداف الدراسة



1. تحديد العوامل التي تؤثر على ممارسات
التداول الامن للغذاء



2. مقارنة تصورات الموظفين لثقافة سلامة
الأغذية على أساس خصائص العمليات
التي كانوا يعملون (أي نظام الإدارة،
وحجم ونوع العملية)

3. ايجاد سبل لتطوير وتحسين ثقافة سلامة
الغذاء



دراسة حالة عملية

- نشاط الشركة: مطاعم (30) - الكويت
- عدد المشاركين بالتقييم: 850 شخص مختلف الجنسيات والأعمار
- نوع الوظائف المشاركة بالتقييم: جميع وظائف متداولى الاغذية
- منهجية الدراسة:



- انشاء الاستبيان
- اختيار المشاركين
- توزيع الاستبيان
- جمع البيانات
- تحليل البيانات
- النتائج والدروس المستفادة



بنود الاستبيان

بنود الاستبيان	عدد الأسئلة	الهدف
القيادة	5	من هم القادة الذين يظهرون جلياً التزامهم بسلامة الأغذية.
التواصل	7	نوعية نقل رسائل سلامة الأغذية وأدوات المعرفة الخاصة بها بين الإدارة وموظفي الإشراف ومقدمي ومتداولي الأغذية.
الالتزام الذاتي	5	مدى اتساق قيم الموظفين واعتقاداتهم حول سلامة الأغذية مع تلك القيم والمعتقدات الخاصة بالمنظمة أو المؤسسة
نظام وأسلوب الإدارة	5	الأنشطة المنسقة أو السياسات والإجراءات الخاصة بتوجيه سلامة الأغذية أو الرقابة عليها
دعم بيئة العمل	5	توافر وجودة البنية التحتية التي تدعم ثقافة السلامة الغذائية.
العمل الجماعي	5	دعم زملاء العمل فيما يتعلق بالسلامة في مكان العمل.
المسؤولية	5	الضوابط والتوازنات التي يتم وضعها والتي أدت إلى تحقيق بعض النتائج المرجوة.
ضغط العمل	5	مختلف جوانب ضغط العمل المرتبطة بإعداد الطعام والتي تؤثر على ممارسات تداول الأغذية على نحو آمن.
إدراك المخاطر	5	الوعي بالمخاطر التنظيمية ومخاطر اتخاذ القرارات فيما يتعلق بسلامة الأغذية.

استبيان حول ثقافة سلامة الأغذية (1)						
لا أوافق بشدة	لا أوافق باعتدال	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق باعتدال	أوافق بشدة
1	2	3	4	5	6	7
يرجى قراءة البيان التالي حول ممارسات سلامة الغذاء في منطقة عملك الحالية ثم اختر ما إذا كنت: لا أوافق بشدة (1)، أو لا أوافق باعتدال (2)، أو لا أوافق (3)، أو محايد (4)، أو أوافق (5)، أو أوافق باعتدال (6)، أو أوافق بشدة (7).						
1. أستطيع أن أتكلم بحرية إذا رأيت شيئا قد يؤثر على سلامة الأغذية						
2. أتلقى تعليقات في حالة عدم اتباعي لممارسات سلامة الأغذية						
3. يتم تشجيعني لتقديم اقتراحات لتحسين ممارسات سلامة الأغذية						
4. يعطي جميع المديرين معلومات متسقة بشأن سلامة الأغذية						
5. تقدم الإدارة المعلومات الكافية وفي الوقت المناسب حول القواعد والأنظمة الحالية للسلامة الغذائية						
6. يقوم مديري عموما بإعطاء تعليمات مناسبة فيما يخص تداول سلامة الأغذية						
7. يوجه مديري الموظفين بلطف عند تصحيح أخطائهم فيما يتعلق بتداول سلامة الغذاء على نحو غير آمن						
8. سياسات وإجراءات سلامة الأغذية الخاصة بنا توضح الإرشادات والممارسات تفصيلاً						
9. أعتقد أن سياسات وإجراءات السلامة الغذائية المكتوبة ليست إلا كي تستعمل كغطاء حماية في حالة وجود دعوى قضائية						
10. كافة المعلومات اللازمة لتداول سلامة الأغذية متاحة بسهولة للمنطقة التي أعمل بها						
11. تقدم الإدارة تدريب ملائم لتحسين ممارسات سلامة الأغذية لدى الموظفين						
12. الإجراءات والأفعال التي يقوم بها المديرين تظهر أن تقديم طعام آمن للعملاء هو أولوية قصوى						
13. سلامة الأغذية أولوية قصوى بالنسبة لي						
14. أتبع قواعد سلامة الأغذية لأنني أعتقد أنها هامة						
15. أتبع قواعد سلامة الأغذية لأنها مسؤوليتي ويجب القيام بها						
16. التزام باتباع كافة قواعد سلامة الأغذية						
17. أحافظ على منطقة عملي نظيفة حيث إنني لا أحب الفوضى						
18. يراقب مديري الأعمال دائما لمعرفة ما إذا كان الموظفون يمارسون تداول سلامة الأغذية						
19. يشارك مديري على نحو فعال في التأكد من أن تداول سلامة الأغذية يتم ممارستها						
20. تتبع الإدارة كافة قواعد سلامة الأغذية						

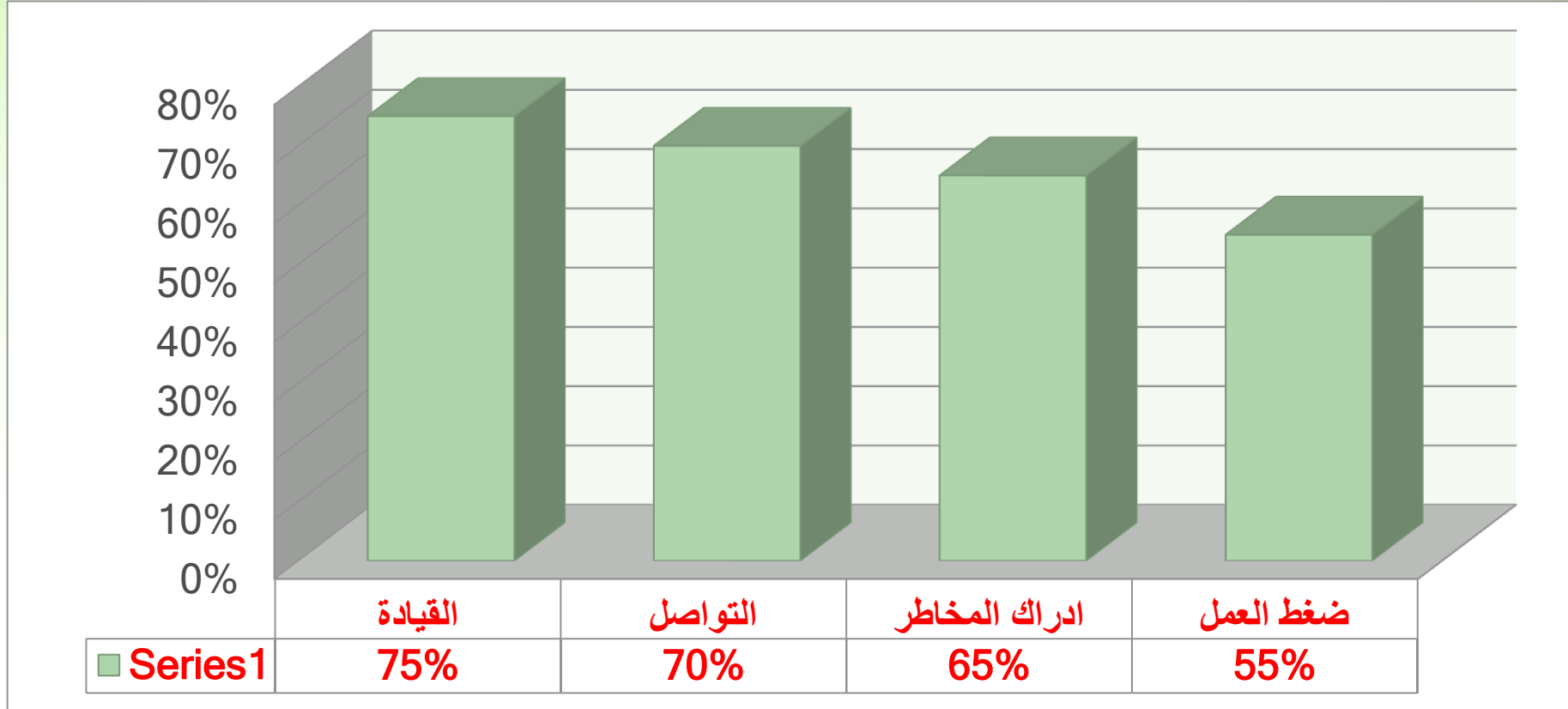
استبيان حول ثقافة سلامة الأغذية (2)							
لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق باعتدال	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق باعتدال	أوافق بشدة
1	2	3	4	5	6	7	
							يرجى قراءة البيان التالي حول ممارسات سلامة الغذاء في منطقة عملك الحالية
							21. تطبق الإدارة قواعد سلامة الأغذية باستمرار مع جميع الموظفين
							22. تلهمني الإدارة اتباع ممارسات تداول سلامة الأغذية
							23. الإمدادات الكافية (مثل الففازات ومقياس درجة الحرارة وغيرها) متاحة بسهولة للقيام بممارسات تداول سلامة الأغذية
							24. الأدوات والمعدات اللازمة لإعداد طعام آمن (مثل أحواض غسل اليدين) متوفرة ويمكن الوصول إليها بسهولة
							25. المرافق (مثل أجهزة التجميد والتسخين وغيرها) ذات جودة ملائمة لاتباع ممارسات تداول سلامة الأغذية
							26. يتم تزويدي بإمدادات ذات جودة عالية تسهل على اتباع ممارسات تداول سلامة الأغذية
							27. التدريبات / الوسائل التعليمية الخاصة بسلامة الأغذية التي توفرها الإدارة مفيدة في تحسين الممارسات
							28. زملائي في العمل داعمين دائما بعضهم البعض بشأن سلامة الأغذية
							29. عندما يكون هناك الكثير من العمل في حاجة للقيام به بسرعة، يعمل الموظفون معا كفريق واحد لإنجاز المهام بأمان
							30. يذكر الموظفون بعضهم البعض حول اتباع ممارسات سلامة الأغذية
							31. يعمل الموظفون الجدد جنبا إلى جنب مع الموظفون أصحاب الخبرة لضمان تطبيق ممارسات سلامة الأغذية
							32. هناك تعاون جيد بين الأقسام لضمان حصول العملاء على غذاء قد تم إعداده على نحو آمن
							33. يكون الموظفون منضبطين وإلا يتم توبيخهم عند الإخفاق في اتباع ممارسات سلامة الأغذية
							34. يتم مكافأة الموظفين لاتباعهم ممارسات سلامة الأغذية
							35. كم أنا جيد في اتباع ممارسات سلامة الأغذية هو أحد الأجزاء في تقييم أداء عملي السنوي

استبيان حول ثقافة سلامة الأغذية (3)							
لاوافق بشدة	لاوافق باعتدال	محايد	أوافق	أوافق باعتدال	أوافق بشدة		
1	2	3	4	5	6	7	يرجى قراءة البيان التالي حول ممارسات سلامة الغذاء في منطقة عملك الحالية ثم اختر ما إذا كنت: لا أوافق بشدة (1)، أو لا أوافق باعتدال (2)، أو لا أوافق (3)، أو محايد (4)، أو أوافق (5)، أو أوافق باعتدال (6)، أو أوافق بشدة (7).
							36. سياسات وإجراءات سلامة الأغذية الخاصة بنا تساعد على ضمان اتباع ممارسات تداول الأغذية بآمان
							37.التفتيش على سلامة الأغذية من قبل مفتشي الصحة يساعد على ضمان اتباع ممارسات آمنة لتداول للأغذية
							38. دائما ما يكون لدى ما يكفي من الوقت لاتباع إجراءات تداول سلامة الأغذية، حتى خلال ساعات الذروة
							39. لدى العملاء ثقة وتوقعات كبيرة في اتباع الموظفين لتداول الأغذية على نحو آمن
							40. هناك موارد كافية لإعداد الطعام على نحو آمن
							41. لا يتداخل ضغط العمل لدي مع قدرتي على اتباع تداول سلامة الأغذية
							42. عدد الموظفين المقرر في كل وردية كاف بالنسبة لي لإنجاز عملي وتداول الطعام على نحو آمن
							43. ليس هناك حلول وسط يتم اتخاذها فيما يتعلق بالممارسات الآمنة عند تداول الأغذية
							44. الإدارة لديها صورة واضحة بالمخاطر المرتبطة بالممارسات غير السليمة لتداول الأغذية
							45. لن تأخذ الإدارة أي مخاطر ولو صغيرة عندما يتعلق الأمر بسلامة الأغذية
							46. عندما يكون هناك ضغط لإنهاء إنتاج الغذاء، يطلب منا المديرون في بعض الأحيان العمل بشكل أسرع عن طريق اتخاذ اختصارات مع سلامة الأغذية
							47. يطلب مني في بعض الأحيان اتباع اختصارات للوقت مع سلامة الغذاء حتى نتمكن من توفير التكاليف عند إعداد الطعام

نتائج الدراسة

بنود الاستبيان	لا أوافق بشدة	لا أوافق باعتدال	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق باعتدال	أوافق بشدة
	1	2	3	4	5	6	7
القيادة	%15	%20	%50	%1	%10	%3	%2
التواصل	%20	%30	%20	%1	%19	%5	%5
الالتزام الذاتي	%4	%5	%15	%1	%35	%25	%15
نظام وأسلوب الإدارة	%2.5	%2.5	%15	%2.5	%40	%25	%15
دعم بيئة العمل	%1	%2	%5	%2	%45	%25	%20
العمل الجماعي	%3	%5	%10	%1.5	%35	%27	%18.5
المسؤولية	%5	%9	%13	%1	%32	%25	%15
ضغط العمل	%10	%20	%25	%0.5	%20	%15	%9.5
إدراك المخاطر	%13	%10	%42	%2	%20	%8	%4

أكثر النقاط احتياجا للتحسين والتطوير



الدروس المستفادة

- أظهرت هذه الدراسة أن ثقافة سلامة الأغذية يتم تشكيلها إلى حد ما من خلال **ثقل المهارات** (ليست المهارات والمعرفة الخاصة بالوظيفة فقط ولكن أيضاً المساهمات الشخصية والقدرة على العمل مع الآخرين) كالتواصل والقيادة وإدارة الموارد البشرية (مثل تشجيع العمل الجماعي بين الموظفين أو إدارة ضغوط العمل على الموظفين)، لذلك، يجب أن يكون مديري الخدمات الغذائية في المستقبل مجهزين بمثل هذه المهارات.



الممارسات السبع لتحسين وتطوير ثقافة سلامة الغذاء

1. القيادة ووضع المعايير

تقييم الثقافة الحالية
البدء من القمة
خلق الرؤية والأهداف والمتطلبات
وضع المعايير والمتطلبات
التركيز على الأفراد
قم بالتنفيذ، قم بتثبيت الثقافة بالعمل لا القول

2. التواصل

ملصقات ونشرات دورية مرئية وغيرها
جميع التوجيهات
قم بتحديد الأولويات الحقيقية للعمل
التغذية الراجعة (التعليقات)
وسائل التواصل الاجتماعي

3. التدريب والإشراف

التأكد من الكفاءة
تحليل الاحتياجات التدريبية
استخدام طرق متعددة
جعل التدريب فعالاً
دراسات حالة وبيانات خاصة بالمخاطر

4. الالتزام والدعم

جميع المستويات
الفخر بتحقيق المعايير
إزالة العوائق
توفير الموارد

5. المشاركة

التخطيط والعمل والتنفيذ والفحص
وتوجهات الرقابة



6. التقييم والمتابعة

عمليات الفحص والتدقيق
الملاحظات العامة
الطرق غير المباشرة
عمليات التقييم

7. التحفيز والمسائلة

المكافآت المالية
المكافآت غير المالية
الثناء
العقوبات والتحذيرات



1. القيادة ووضع المعايير

” عادة ما يتم التحدث عن إدارة سلامة الأغذية لكن نادرا ما يتم ذكر القيادة“
فرانك يانيس

” إن القيادة هي واحدة من أكثر الظواهر المطبقة لكنها الأقل فهما“
بينيس وناوس

” تتطلب سلامة الأغذية كلا من القيادة والإدارة لذا فإن معظم الأفراد بحاجة إلى
الإدارة والقيادة“



1. القيادة ووضع المعايير

- انشاء فريق متعدد المهام مسئول عن نشر ثقافة سلامة الغذاء
- التزام قوى بسلامة الأغذية
- كسب ثقة الموظف
- المحاسبة على جميع المستويات
- تبادل المعرفة والمعلومات
- تكوين الأهداف والغايات



1. القيادة ووضع المعايير



- ابقى يديك مفتوحة دائما لمساعدة الآخرين
- راقب دائما ما تقوله
- احترم التسلسل الوظيفي
- استمع للفريق
- تحمل المسؤولية



القادة العظام يذكرون أنفسهم دائما من أن الأفعال أعلى صوتا من الكلمات

2. التواصل

يمكنك قول الكثير عن ثقافة سلامة الأغذية داخل مؤسسة إما عن طريق التواصل بخصوصها أو قلّه التواصل بخصوصها"
يانيس

- التواصل الخاص بسلامة الأغذية هو مقياس لجودة ونوعية توصيل المعلومات والرسائل الخاصة بسلامة الأغذية بين الأفراد



2. التواصل



- تحديد والاحتفاء بالنجاح في سلامة الغذاء
- تصميم وتنفيذ آليات مردود الموظفين
- التأكد من مناقشة مسألة سلامة الغذاء على كافة المستويات المؤسسية
- استخدام مصطلحات بسيطة
- الحفاظ على رسائل تذكيرية مرئية تكون موضوعة بشكل مناسب ويتم تغييرها بشكل منتظم

القيام بمناقشة أي أمثلة عملية يكون فيها قد تم التعرف على ذلك وتم تنفيذها بشكل ناجح في مجال العمل. لماذا نجحت في العمل وهل كان هناك مشكلات ؟

3- التدريب



✓ تحليل الاحتياجات التدريبية

✓ ربط الاحتياج التدريبي بالوظيفة

✓ تحديد المصادر

ضع في الاعتبار

● الخبرة السابقة

● التدريب والمؤهلات السابقة

● الدور الوظيفي

● التدريب الشخصي (الثقافة واللغة والقدرة

ونمط التعلم)

مناسب

ذا صلة

ملائم

فعال

تفاعلي

قابل للتكيف



4. الالتزام والدعم

- المقياس الذي يعتبر عنده الموظفين والمشرفين قيمهم ومعتقداتهم فيما يخص سلامة الأغذية متوافقة مع قيم ومعتقدات المؤسسة



4. الالتزام والدعم (2)

التجهيزات والمعدات والعمليات المرئية والقابلة للإدراك والتي تشكل الأبعاد الداخلية لعمل ما

- تواجد المعدات والمباني والصيانة وبرامج المتطلبات المسبقة بشكل صحيح
- الأفراد: ذو كفاءة ومدربين وعددهم كافي
- الوقت: للقيام بالأعمال بشكل مناسب وإنتاج غذاء آمن وسليم

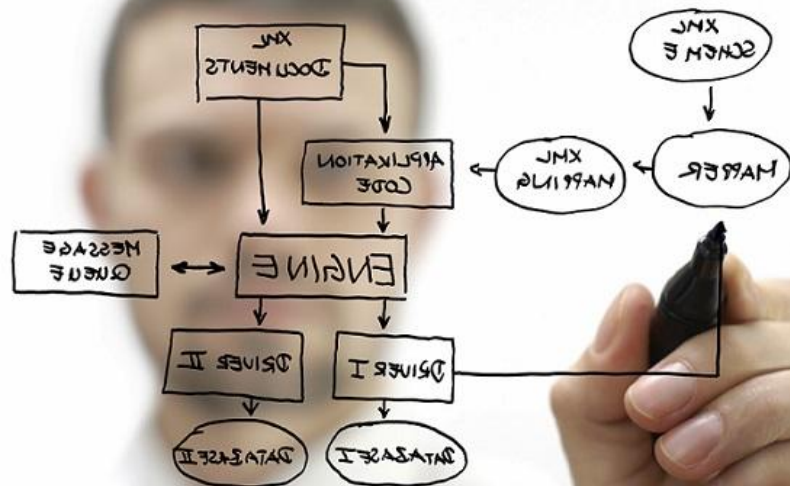


5- المشاركة

- المشاركة في كتابة الاجراءات
- تشجيع العاملين على ابداء الرأي
- عمل صندوق اقتراحات مع التحفيز لأفضل اقتراح
- المشاركة في وضع الرؤية والسياسات



FEEDBACK



6. التقييم والمتابعة والمراجعة

➤ تنفيذ برنامج لتقييم ثقافة سلامة الغذاء بصفة منتظمة

➤ مراجعة دورية لأداء العاملين تجاه سلامة الغذاء

➤ التفتيش والرقابة على العمليات

➤ القيام بتحليل للأسباب الجذرية لأي حالات عدم تطابق

➤ قياس التوجهات غير المرغوب بها أو النتائج السيئة/الشكاوى

➤ المقارنة المرجعية في مقابل المنافسين

➤ مراجعة الاجراءات للتطوير والتحسين



«ليس بإمكانك إدارة ما لا يمكنك قياسه»

7. التحفيز والمسائلة

- الحرص على **مكافأة الأفراد** أو فرق العمل على أدائهم الجيد في عادات النظافة الصحية
- وضع **برنامج لتمييز** موظف سلامة الغذاء
- استخدام مجموعة من **المكافآت** في تعزيز إيجابي للسلوك
- **تقديم الإشادة** عندما ترى متداولي الأطعمة يستخدمون ممارسات جيدة أو يعملون وفقاً للإجراءات الموضوعية.
- عواقب للسلوك السيئ والسلوك الحميد فيما يخص سلامة الغذاء
- تقديم تعليق بشكل منتظم
- العواقب الفورية والمحددة يكون لها أفضل النتائج



خلق الثقافة الصحية لسلامة الغذاء

ماذا يمكننا عمله لخلق ثقافة صحية لسلامة الأغذية؟

- ✓ تعيين الأفراد المناسبين والاحتفاظ بهم
- ✓ تعريف جميع الموظفين على الطريقة الصحية للتفكير
- ✓ أن تكون نموذج يقتدي به
- ✓ خلق طريقة التفكير الصحيحة والتوقعات من السلوك المتعلق بسلامة الغذاء
- ✓ تقديم أحاديث قصيرة حول سلامة الغذاء بشكل أسبوعي.
- ✓ تكوين مجموعات صغيرة للنظر في جوانب مشكلة معينة والوصول لأفكار للتحسين والاستفادة من الموارد المتاحة.
- ✓ التخلص من القواعد والطقوس غير الضرورية
- ✓ الحفاظ على استمرار الحيوية على مر الوقت والاحتفال بالتحسينات.





Спасибо Gracias شکر Obrigado Спаси́бо Dank U
Grazie Euxαριστώ Danke
Merci Thank You Ngiyabonga Dank U
Diolch Tack Ngiyabonga Obrigado
Dzięk! Danke Grazie Merci Dank U
Diolch Gracias Tack Euxαριστώ
Terima Kasih Diolch Tack