



"القدس المفتوحة" تنظم ندوة علمية تتعلق بجودة الخدمات في المطاعم

نشر بتاريخ: 26/09/2018 (آخر تحديث: 26/09/2018 الساعة: 15:34)



الخليل- معا- نظمت جامعة القدس المفتوحة في الخليل ندوة علمية بعنوان "المطاعم الفلسطينية بين الواقع والمأمول".

وشاركت في الندوة مديرية الاقتصاد الوطني في الخليل، ومديرية الصحة، والضابطة الجمركية، والنيابة العامة، وسلطة جودة البيئة، والغرفة التجارية، وملتقى رجال الأعمال، وأصحاب المطاعم في مدينة الخليل، ونقابة أصحاب شركات ومحلات تجارة المواد الغذائية، وأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية، إضافة إلى طلبة الجامعة.

وفي بداية الندوة، رحب مدير فرع الجامعة في الخليل أ. عبد القادر الدراويش بالمؤسسات المشاركة والضيوف وأعضاء هيئة التدريس، ناقلا لهم تحيات رئيس الجامعة أ. د. يونس عمرو وتمنياته بأن تكون لهذه الندوة انعكاسات إيجابية تسهم في رفع مستوى الخدمات التي تقدمها المطاعم في مدينة الخليل بما يسهم في بناء اقتصاد وطني بكفاءة عالية.

وأكد د. محمد عمرو، عضو هيئة التدريس في كلية العلوم الإدارية (الذي أدار الندوة)، حرص الجامعة وكلية العلوم الإدارية والاقتصادية على مناقشة قضايا تهم المجتمع الفلسطيني من منطلق المسؤولية المجتمعية والعلمية للجامعة، وتمكين طلبتها في المجالات كافة.

وقال إن مدينة الخليل هي مقصد للمواطنين من كل المناطق، وإن قطاع المطاعم في فلسطين يتطور بشكل سريع، وهو أحد ركائز الجذب السياحي الذي يعول عليه كثيراً في رفع الدخل القومي في فلسطين.

وأكد أن هنالك معايير جودة يجب أن تلتزم بها المطاعم الفلسطينية بحيث تعيد ثقة المستهلك إليها من خلال توفر الشروط الصحية والبيئية في عمليات إنتاج الوجبات الغذائية وتقديمها.

وفي كلمة وزارة الاقتصاد الوطني، بين أ. ماهر القيسي مدير مديرية الاقتصاد الوطني أن الوزارة تحرص على إلزام المطاعم كافة بالشروط الصحية والمواصفات المطلوبة، وطواقمها المختصة تقوم وبشكل مستمر بجولات ميدانية على المحلات التجارية والأسواق بالمحافظة، موضحاً أن الوزارة تتولى إتلاف أي سلع أو منتجات غير صحية أو منتهية الصلاحية حرصاً منها على سلامة المستهلك وللمحافظة على الكفاءة الاقتصادية وتحسين مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة، بحيث يتم تحويل ملفات المخالفين إلى وحدة الشؤون القانونية لاتخاذ الإجراءات القانونية بحقهم، وإنها لن تتهاون مع من يخالف الشروط الصحية.

وبين أن دائرة حماية المستهلك تقوم بالرقابة والتفتيش لمنع الغش والتدليس التجاري بالتحقيق والبحث للتأكد من سلامة السلع وأمان استخدامها وإخضاعها للفحص المخبري والاهتمام بمدى مطابقة السلع للمواصفات، مشيداً بقطاع المطاعم في المدينة قائلاً إن هنالك حالات فردية محدودة اتخذ بحقها إجراءات، أما الأغلبية الساحقة فهي ملتزمة بشكل كبير.

وأوضح د. عماد المصري نائب مدير مديرية الصحة في الخليل، أن اختصاص الوزارة يكمن في الحرص على التزام المطاعم ومحلات إنتاج الأغذية، باختلاف أنواعها، بشروط النظافة والسلامة الصحية والبيئية، وبين أن مديرية الصحة تعمل بشكل قانوني وبالتعاون مع وحدة الجرائم الاقتصادية في النيابة، وبإسناد من الضابطة الجمركية وجهاز الشرطة، وهي لا تغلق المطاعم والمحلات بشكل دائم، بل تغلقها حتى يقوم أصحابها بتصويب ما لديهم من خلل، وقال إن الهدف النهائي للوزارة هو الأمن الغذائي والصحي للمواطن الفلسطيني.

وتحدثت أ. هيا عابدين، عضو هيئة التدريس في كلية العلوم الإدارية والاقتصادية في فرع الجامعة بالخليل، عن أنظمة الجودة الخاصة بالمطاعم، خاصة نظام الـ (HACCP) وهو نظام تحديد المخاطر ونقاط التحكم الحرجة، الذي يعد جزءاً من نظام إدارة سلامة الغذاء "الآيزو" (ISO 22000) الذي يشمل سلامة الغذاء من المزرعة إلى مائدة المستهلك.

وبينت فوائد نظام الـ (HACCP) للمطاعم ومنتجات الأغذية وما يحققه من مزايا تنافسية لتلك المؤسسات، وكيف ينعكس على رضا المستهلكين، وتحدثت أيضاً عن التفريق الإداري والعلمي للمفاهيم التي يتم تداولها حول سلامة الأغذية، وجودة الأغذية، والرقابة على الأغذية، وحماية المستهلكين.

وأضافت أن أنظمة الجودة هذه تحفظ الاتصالات التفاعلية بين جهات سلسلة الغذاء المتنوعة، وتقدم نظاماً إدارياً محكماً للعمل في المؤسسات التي تنتج الأغذية وتقدمها، وتسهم في إدارة المخاطر التي قد تتعرض لها المؤسسة، وتدفع باتجاه التحديث والتطوير في تلك المؤسسات.

من جانبه، تحدث مدير عام الضابطة الجمركية أ. وائل العناتي، مطمئناً التجار والمستهلكين على حرص الجهاز على الالتزام بالقوانين والأنظمة الفلسطينية، وعلى احترام كرامة المواطنين والتجار.

وفي هذا الصدد، بين العناتي أن الجهاز يضع على رأس أولوياته توطيد العلاقة وتكثيف التواصل مع القطاع الخاص ورجال الأعمال، موضحاً أن هدف الجهاز خلق بيئة آمنة للعمل، ومن ثم تشجيع الاستثمار والنهوض بالاقتصاد الوطني الفلسطيني.

وتابع "عمل الجهاز يهدف إلى ضبط الموارد المالية ومراقبتها، وتنفيذ قرارات مقاطعة منتجات المستوطنات، وحماية الاقتصاد الوطني من التهرب الضريبي والتسرب الجمركي"، مشيراً إلى أن نطاق عمل الجهاز يتسم بالشمولية، حيث يتعامل مع مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والتكنولوجية، ويتعاون مع مختلف الجهات الرسمية والأهلية.

وأشار أ. مالك الوحيدي مسؤول وحدة الجرائم الاقتصادية في نيابة الخليل، إلى أن إذن التفتيش للأماكن والمحلات يصدر من النيابة بناء على معلومات موثقة، وعلى ضوءه تتم المعاينة والتفتيش والبحث عن السلع والمنتجات غير الصالحة، ويتم إتلافها أيضاً بقرار من نيابة الجرائم الاقتصادية حسب الأصول.

وتحدث الحاج يوسف مطاوع المسؤول على سلسلة مطاعم في الخليل، مؤكداً أن المطاعم في الخليل تفتخر بمواكبتها التطورات العالمية في مجال الطبخ وتقديم الوجبات والخدمات اللازمة، وهي حريصة على الالتزام بالشروط الصحية والبيئية.

وقال إنها تفتح أبوابها للرقابة من الجهات المختصة، وتطمئن المواطنين على سلامة وصحة كل ما ينتج ويقدم في المطاعم الفلسطينية، مضيفاً أن مطاعم الخليل حصلت على جوائز عالمية في مسابقات عديدة، آخرها المسابقة التي حصلت في إزمير إذ حازت المطاعم الفلسطينية ست مداليات.

وأكد مدير عام الغرفة التجارية، المهندس طارق التميمي، أن غرفة الخليل عقدت عدة لقاءات مع المؤسسات المعنية وأصحاب المطاعم منذ بداية تطبيق هذه الإجراءات، بهدف مناقشتها وإيجاد الحلول والمقترحات اللازمة، كما أنها عقدت دورة تدريبية بالتعاون مع المركز الفلسطيني للسلامة المهنية لتدريب أصحاب المطاعم على إجراءات السلامة المهنية والصحية الخاصة بهذه المنشآت، مؤكداً أن لهذه المطاعم عضوية في الغرفة التجارية وأن غالبيتها ملتزمة بتطبيق هذه الإجراءات.

وفي نهاية الندوة، دار نقاش شارك فيه العديد من الحضور حول المطاعم وما تقدمه من خدمات، وأجاب المتحدثون- كل حسب اختصاصه- عن تلك المداخلات.

وأوصت الندوة الجهات المختصة بضرورة العمل على إعداد دليل إجراءات موحد يتضمن الأنظمة ومعايير السلامة الغذائية والتعليمات الصادرة عن الجهات صاحبة الاختصاص، والواجب الالتزام بها من قبل المطاعم، وأن الرقابة ليست للمحاسبة، بل لتشجيع أصحاب المطاعم للمحافظة على الجودة والنوعية المرتفعة من الخدمات الغذائية والخدمات المصاحبة.

