

**بررسی وضعیت رعایت بهداشت در رستوران
هتل های مورد استفاده زائرین در هنگام پذیرائی
در مکه مکرّمه
ایام عمره 90 - 89**

تهیه و تنظیم : باباخانی - هدایت

مقدمه

- تعداد عمره گذاران سال 90 (2011) حدود 5 میلیون نفر که 30 درصد نسبت به سال گذشته افزایش داشتند .
- وزارت حج عربستان اعلام نمود که در ماه جولای 4 میلیون و 600 هزار روادید صادر کرده که نسبت به سال 2010 یک میلیون و 100 هزار افزایش داشته است .
- این آمار بدون عمره گذاران داخلی و کشورهای عربی حاشیه خلیج فارس که بدون روادید وارد شده اند .

مقدمه

- جمهوری اسلامی ایران بالاترین رقم زائران خارجی را با حدود 800 هزار نفر به خود اختصاص داده است .

- کاملترین خدمات در بین کشورها توسط کشورمان ارائه می گردد شامل اقامت ؛ پذیرائی ؛ حمل و نقل و بهداشت و درمان

- ایران تنها کشوری که از زائران خود با غذاهای تازه ملی پذیرائی می کند .

مقدمه

- آمار پخت روزانه حدود 80 هزار غذا در هر یک از دو شهر مکه و مدینه به مدت بیش از 5 ماه و توزیع آن به صورت گرم در دنیا بی سابقه است .

وضعیت عمره سال 89-90

- در نظر گرفتن 52 هتل برای اقامت زائرین ایرانی در مکه مکرمه
- تقسیم شهر به 3 منطقه و مدیریت مستقل در هر منطقه

تعداد هتل در منطقه 3	تعداد هتل در منطقه 2	تعداد هتل در منطقه 1
17	17	19

وضعیت عمره سال 89-90

وضعیت هتل ها

کمترین میزان
زائر

هتل الزهراء لولوئی
(1 کاروان)

بالاترین میزان
زائر

هتل ابراج التیسیر
(24 کاروان)

وضعیت عمره سال 89-90

وضعیت درجه بندی هتل ها

درجه 3 د	درجه 3 ج	درجه 2 د	درجه 2 ب	درجه 2 الف
26	23	2	1	1
هتل	هتل	هتل	هتل	هتل

بخشی از اقدامات انجام گرفته در خصوص مسائل بهداشتی در عمره سال جاری

- ارسال روزانه گزارشات بازدید از هتل ها و آشپزخانه مرکزی برای ستاد عملیات
- ارزیابی مدیران ثابت هتل ها در 3 نوبت در مدت حضور (1 ماه تا 45 روز)



- ارزیابی مدیران ثابت هتل ها و آشپزخانه ها در پایان ماموریت

بخشی از اقدامات انجام گرفته در خصوص مسائل بهداشتی در عمره سال جاری

- ارائه مستمر پیشنهادات به ستاد عملیات عمره در زمینه های مختلف از جمله :

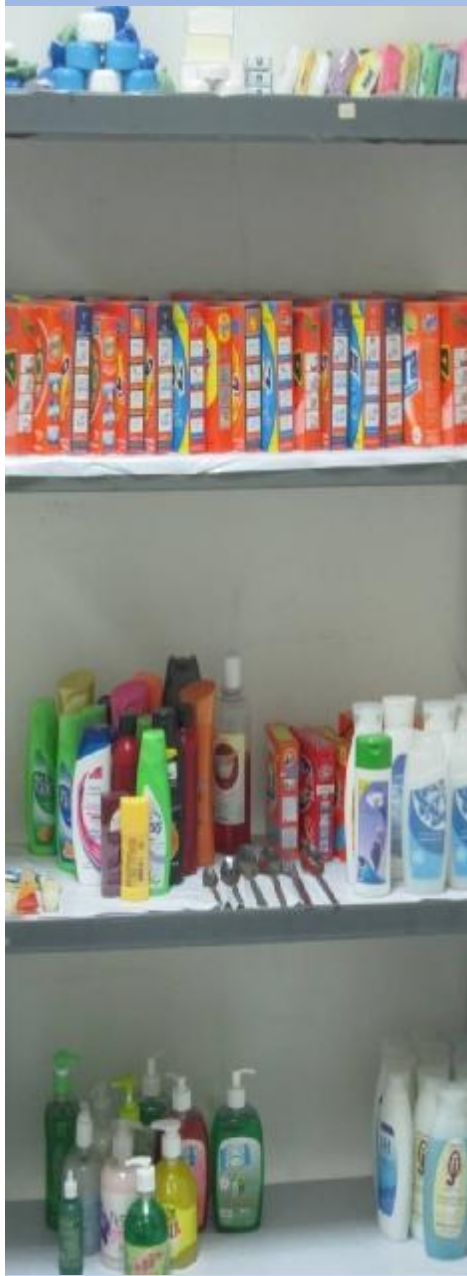
- مواد غذایی عرضه شده به زائرین

- نحوه نگهداری و عرضه مواد غذایی

- مسائل مختلف رفاهی زائرین



بخشی از اقدامات انجام گرفته در خصوص مسائل بهداشتی در عمره سال جاری



- انجام بررسی در زمینه های مختلف بهداشتی زائرین و ارائه گزارش نهائی به بخش های مختلف از جمله در زمینه :

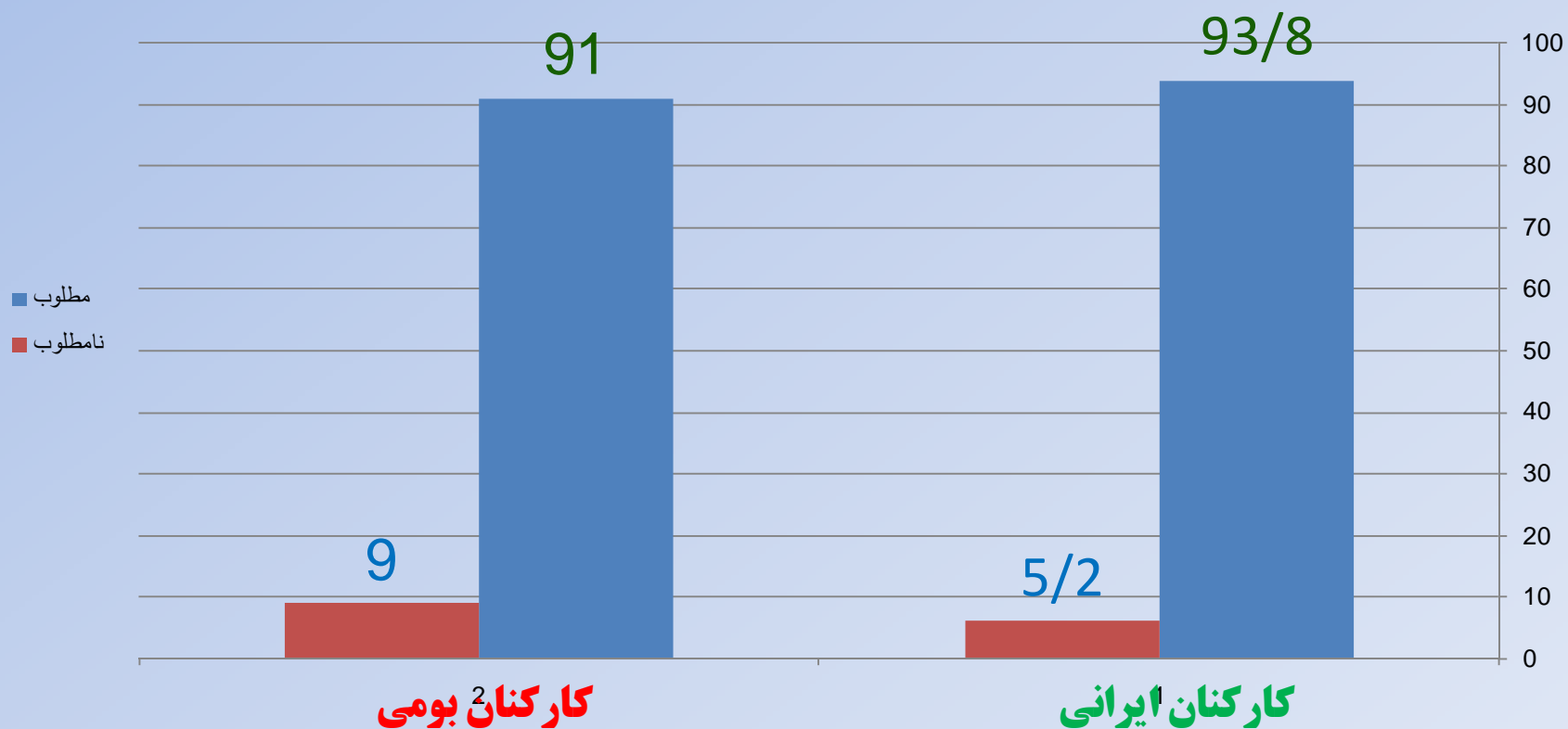
- نحوه جمع آوری و دفع زباله هتل ها
- وضعیت بهداشتی آشپزخانه هتل ها
- مواد شوینده مورد استفاده در هتل ها

نحوه بررسی هتل ها در این طرح

- تهیه چک لیست برای بررسی نکات دارای اهمیت
- مراجعه به کلایه هتل ها و تکمیل چک لیست در یک دوره 3 ماهه

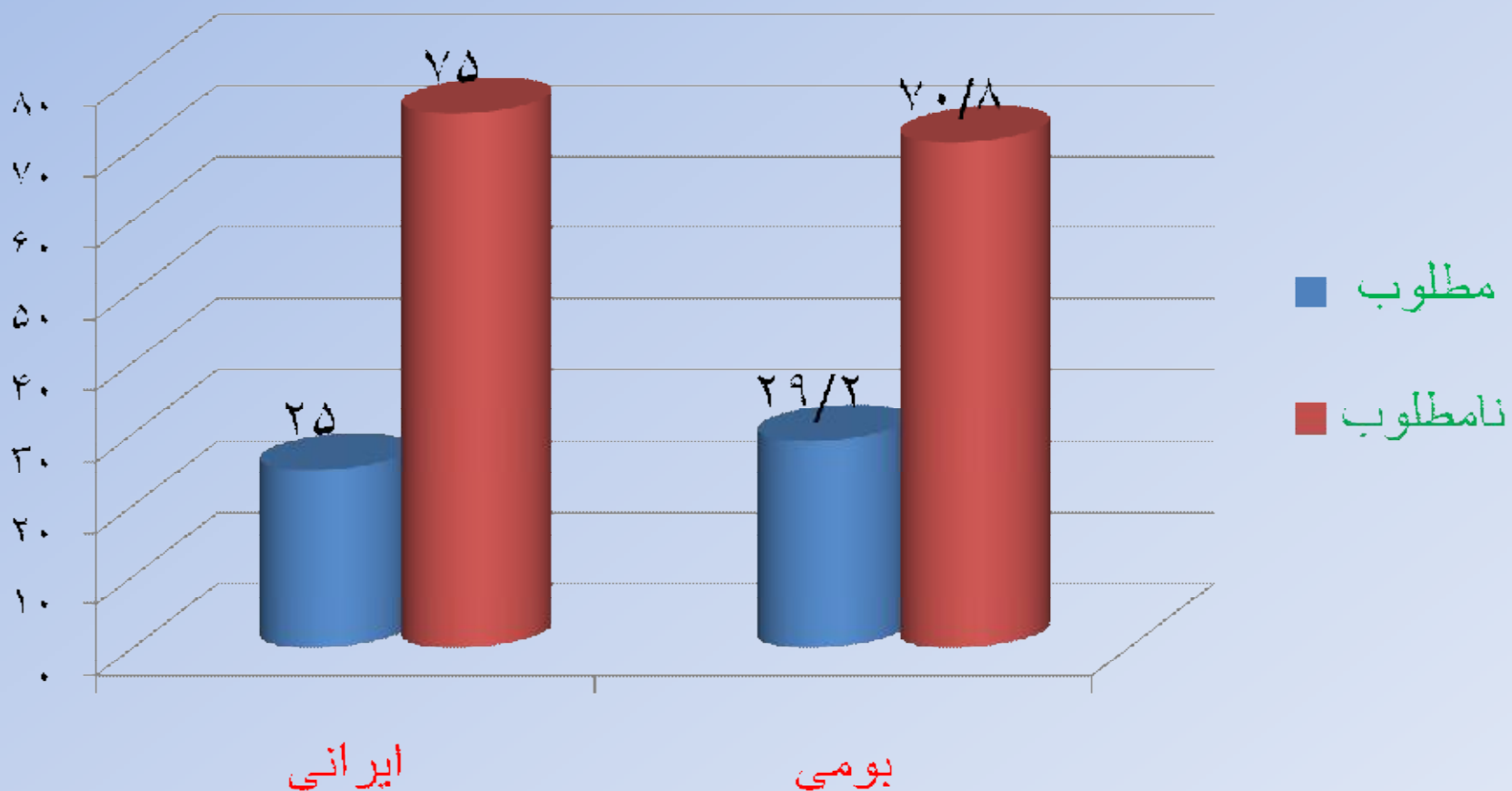
بررسی وضعیت بهداشت فردی

میزان استفاده از دستکش توسط کارکنان پذیرائی



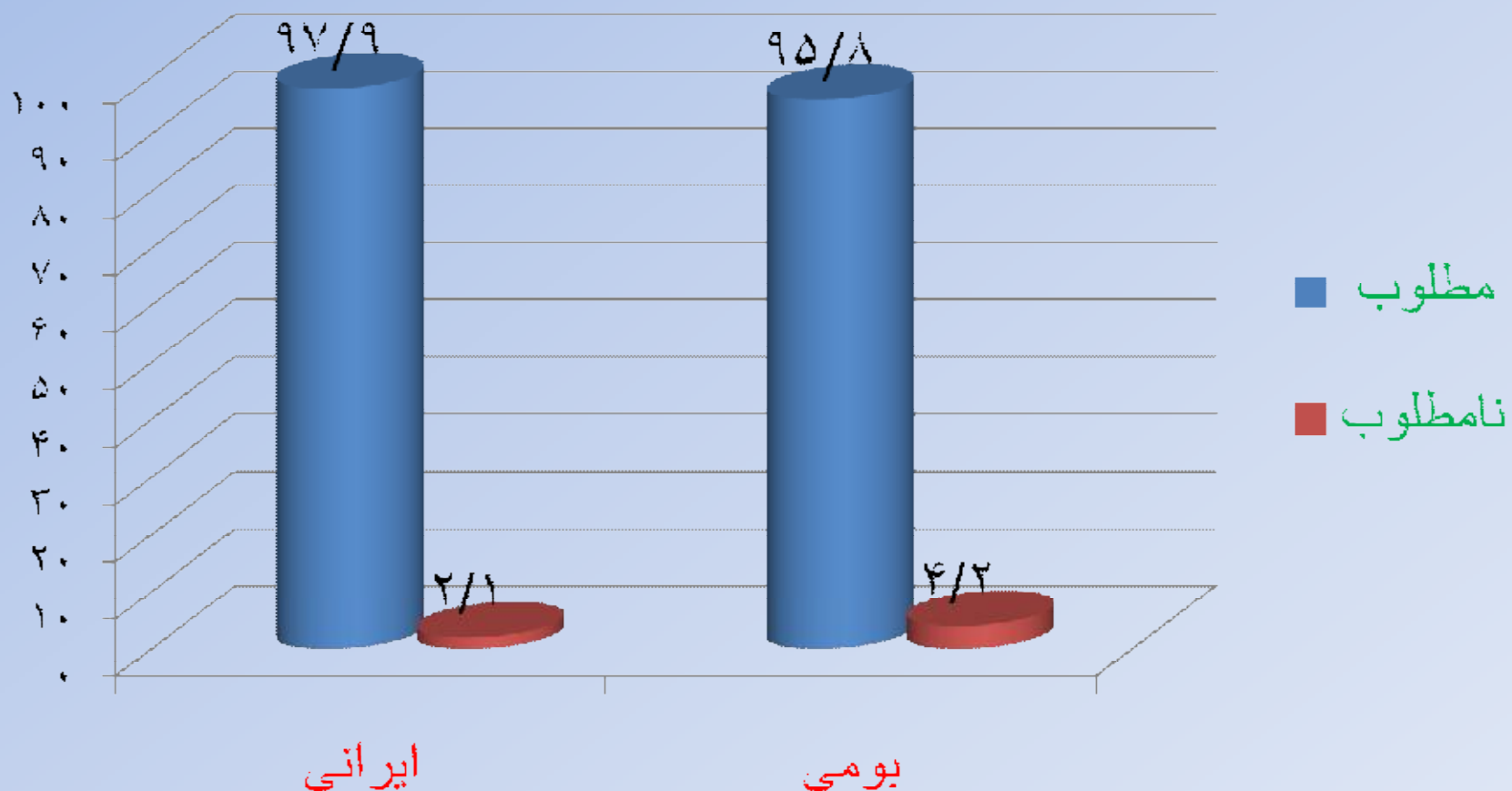
بررسی وضعیت بهداشت فردی

میزان استفاده از ماسک توسط کارکنان پذیرائی

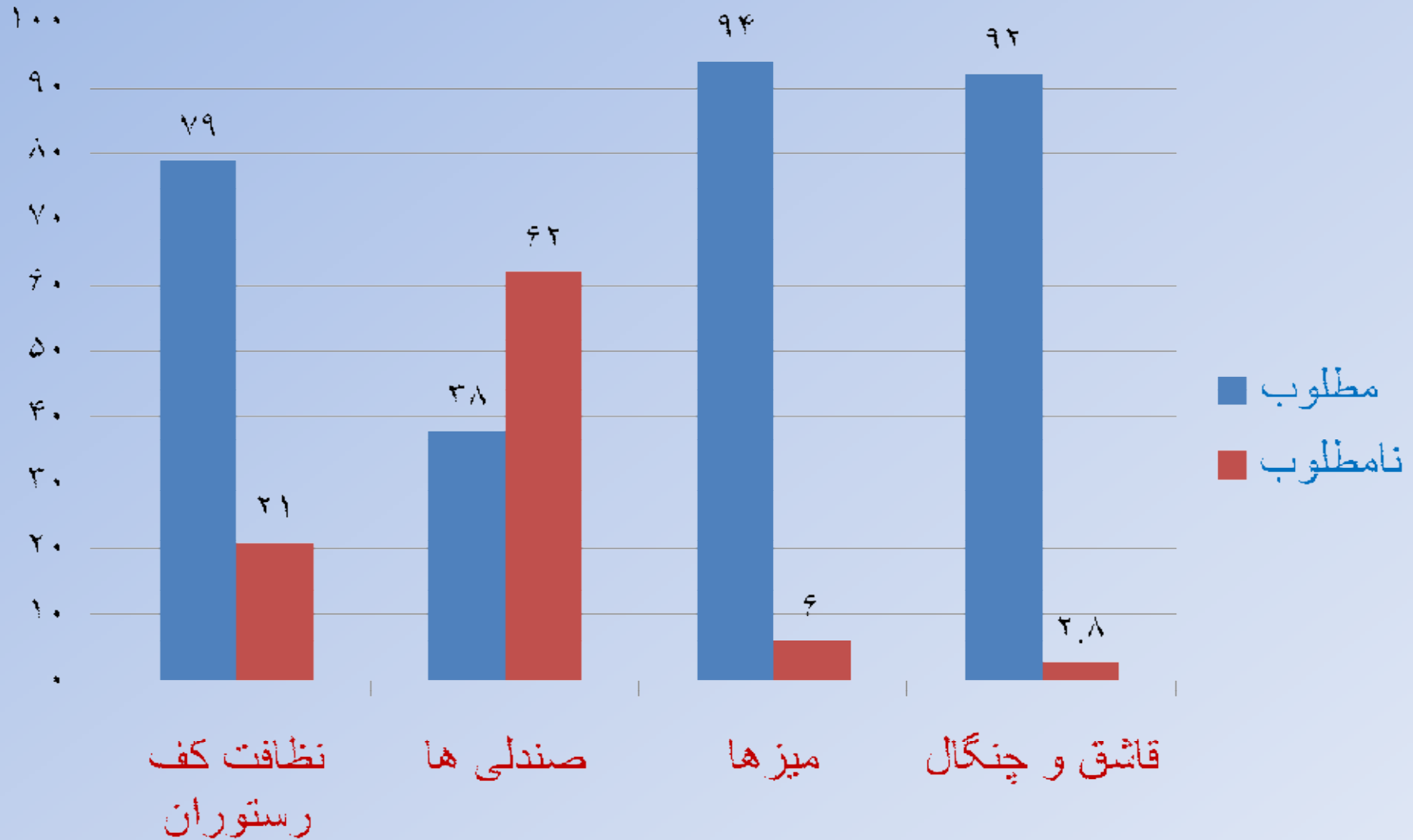


بررسی وضعیت بهداشت فردی

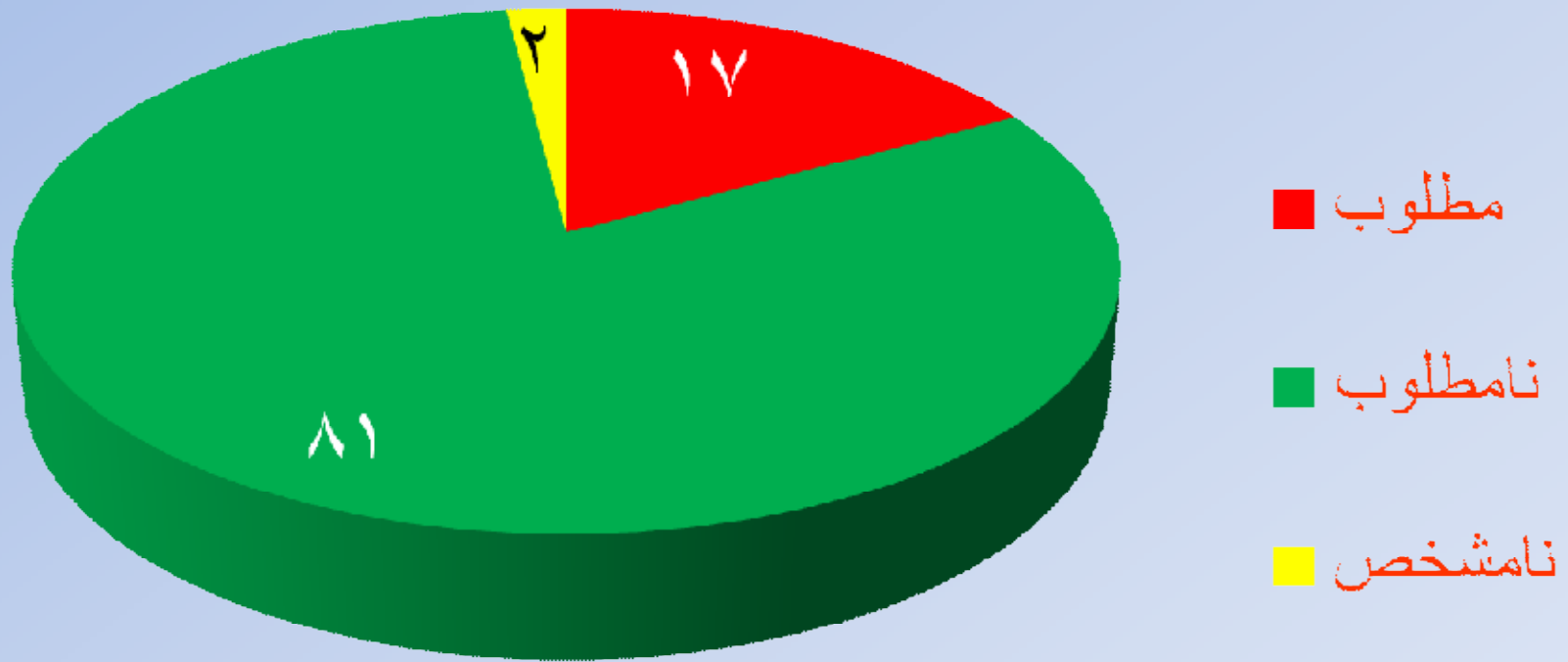
میزان استفاده از لباس فرم توسط کارکنان پذیرائی



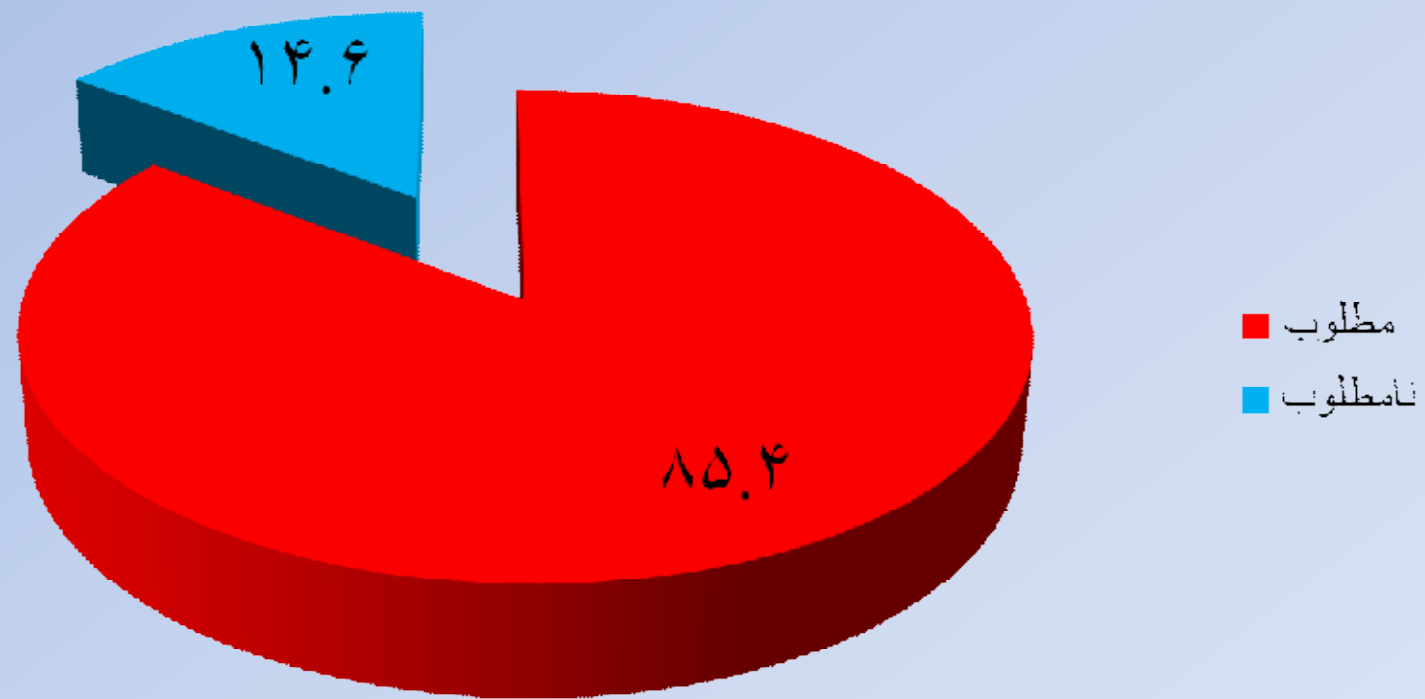
نظافت و بهداشت محل پذیرائی



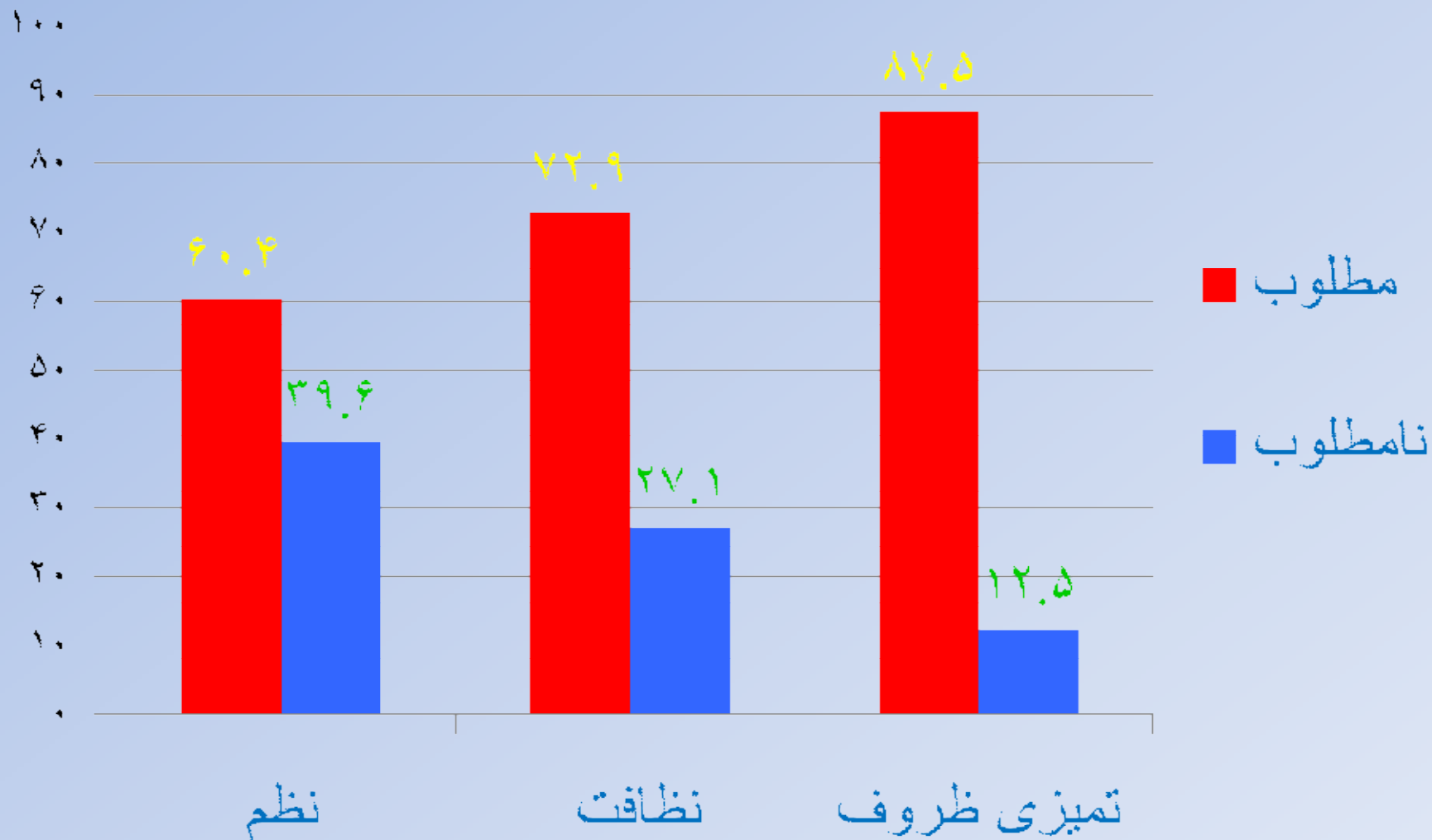
بهداشت در پذیرائی میوه



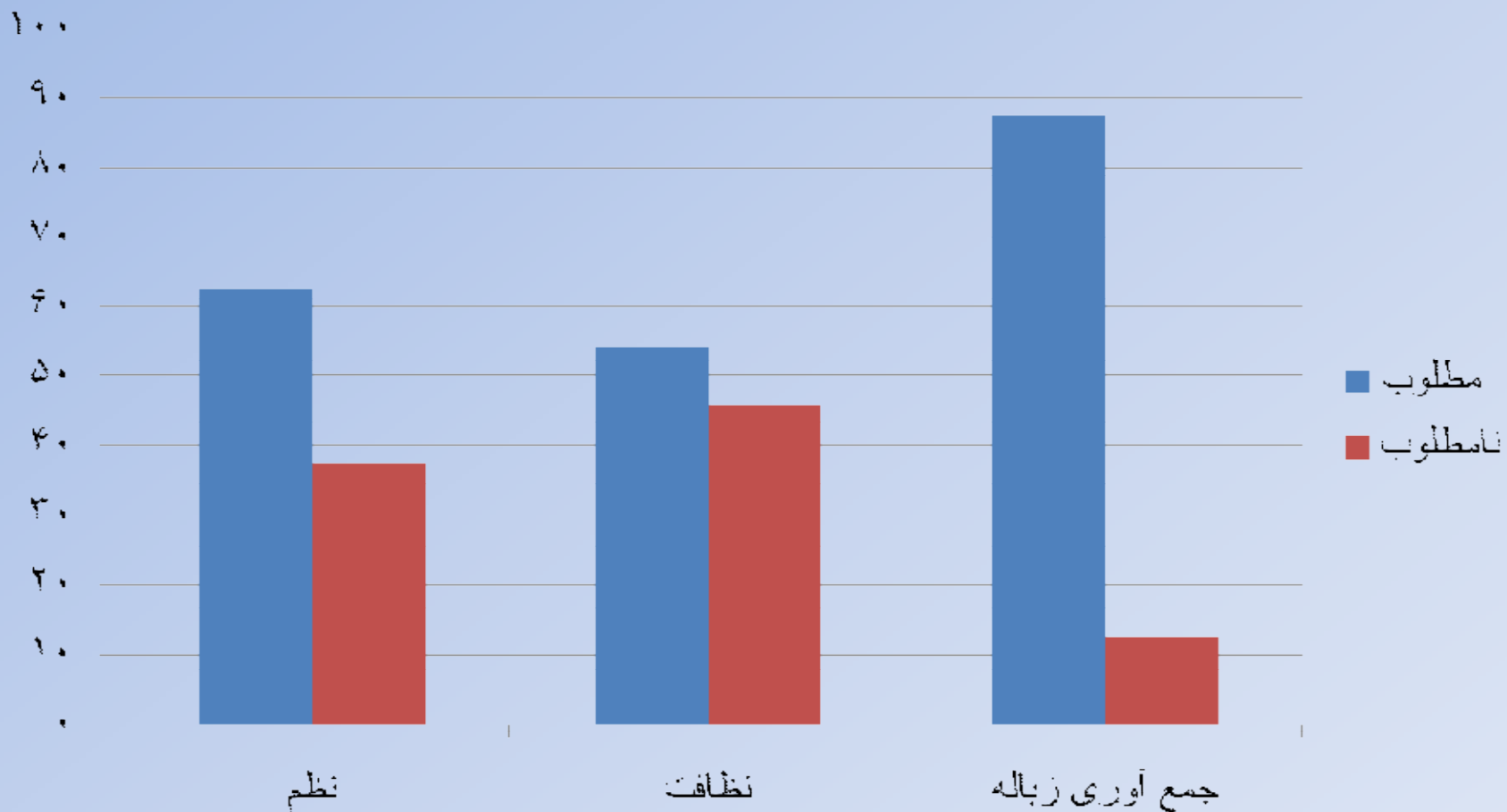
بهداشت در پذیرائی دورچین غذا



وضعیت بهداشتی محل سرو غذا

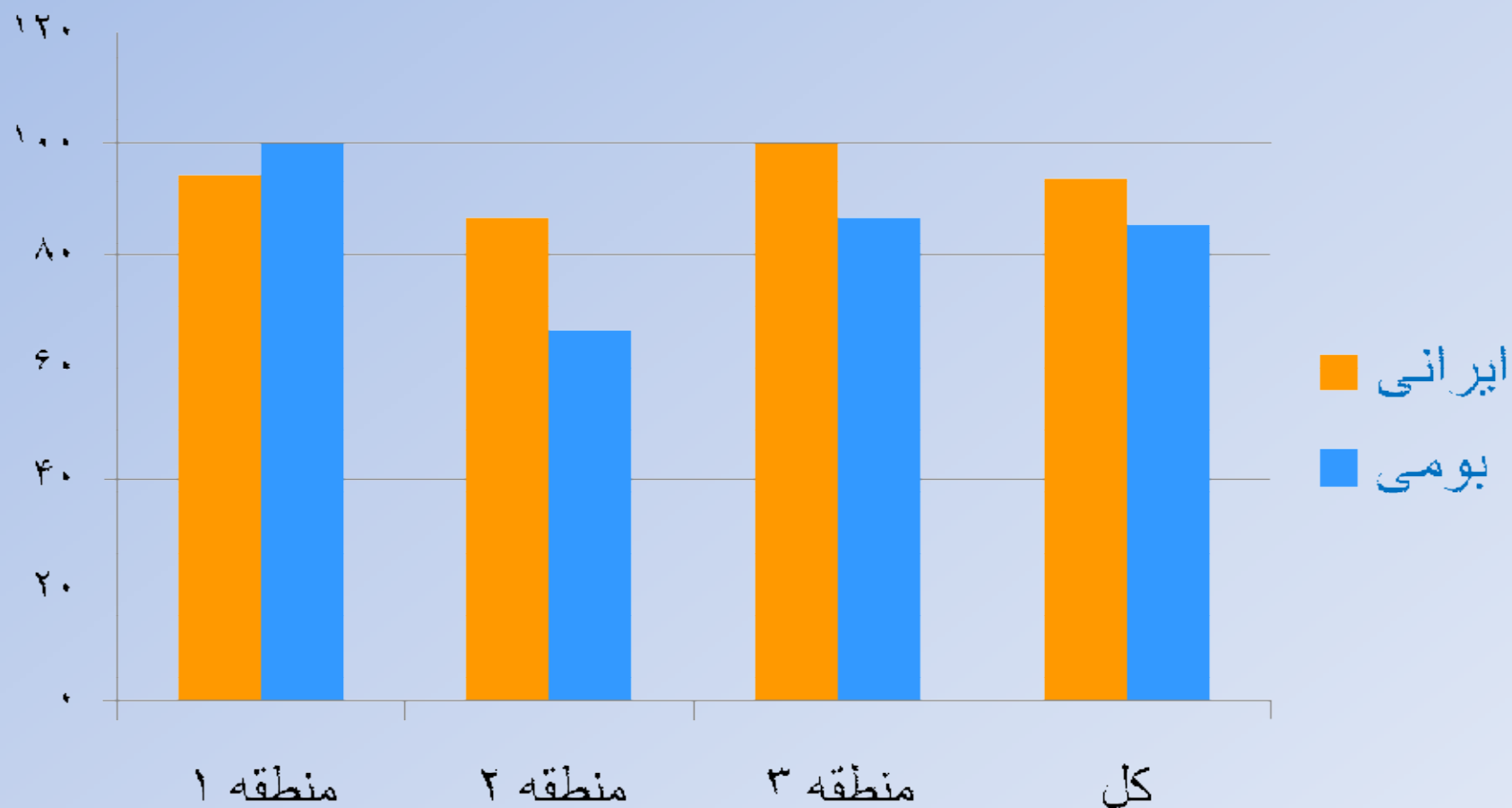


وضعیت بهداشتی محل شستشوی ظروف

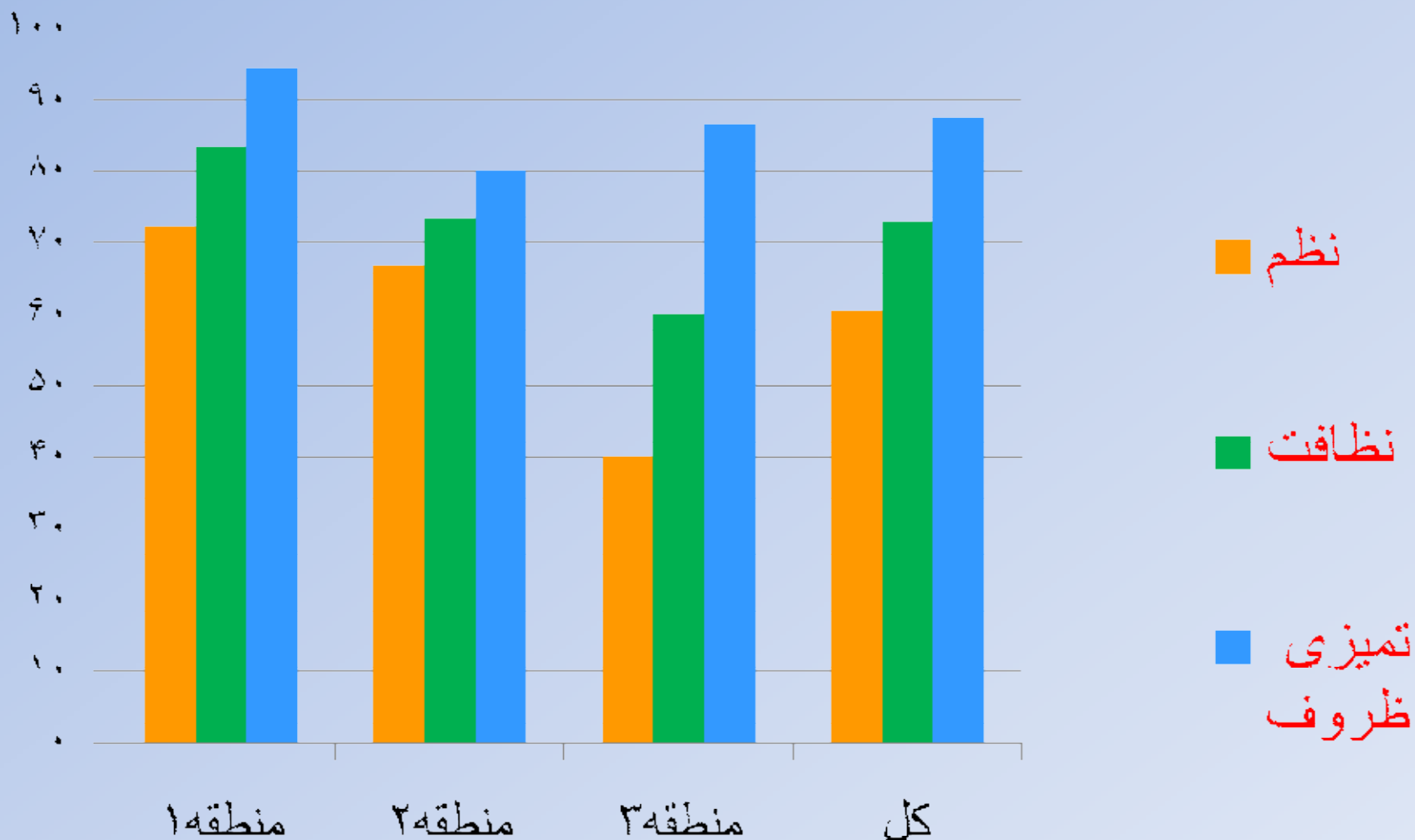


مقایسه وضعیت بهداشت فردی در 3 منطقه

میزان استفاده از دستکش توسط کارکنان پذیرائی



مقایسه 3 منطقه از نظر بهداشت محل سرو غذا



نتیجه گیری : 1- بهداشت فردی

- از نظر بهداشت فردی توسط کارکنان ایرانی و بومی در مجموع به غیر از استفاده از ماسک در بقیه موارد رعایت می گردید .
- بطور معناداری به همان میزان که کارکنان ایرانی در رعایت مسائل بهداشت فردی عمل می نمودند کارکنان بومی هم به همان نسبت رعایت می کردند که نشاندهنده الگوپذیری آنان در این رفتارها می باشد .

نتیجه گیری : 2- بهداشت محل پذیرائی

- از نظر بهداشت رستوران و وسایل مورد استفاده در محل پذیرائی مشکل خاصی وجود ندارد ولی در خصوص رعایت مسائل بهداشتی در عرضه میوه و دورچین مشکلات قابل توجه و مدیران ثابت در این خصوص برای یکنواختی کار و رعایت بعضی نکات بایستی آموزش ببینند از جمله :

- شستشوی کامل میوه ها که احتمالاً زائرین با پوست آن را میل می کنند.

- قرار گرفتن میوه به صورت انفرادی برای هر نفر

نتیجه گیری : 2- بهداشت محل پذیرائی

- قرار گرفتن دور چین به صورت انفرادی برای هر نفر
- پوشش مناسب دورچین قبل از قرار گرفتن روی میز
- پوشش مناسب قاشق و چنگال روی میز

نتیجه گیری : 3- بهداشت محل شستشوی ظروف

- در محل شستشوی ظروف در 37.5% از نظر نظم و در 48.5% از نظر نظافت دچار مشکل بوده که توجه بیشتر به این مسئله را می طلبد .

- ظروف در اکثریت موارد به طرز مناسبی شستشو شده و تنها در 12.5 درصد موارد مشکلاتی مشاهده گردید که علیرغم درصد پائین کنترل ظروف پس از شستشو به دلیل اهمیت آن باید مورد توجه قرار گیرد.

نتیجه گیری : 4- بهداشت محل سرو غذا

- این محل مخصوصا در هنگام پذیرائی از نظر نظم و نظافت دچار مشکل می باشد در 40 درصد موارد مشکلاتی در این خصوص مشاهده شد.

نتیجه گیری :

- با توجه به بررسی انجام گرفته در وضعیت مسائل بهداشتی محل های پذیرائی در بین 3 منطقه و هم چنین هتل های با درجات مختلف تفاوت معنی داری مشاهده نمی شود که این امر نشاندهنده اهمیت مدیریت و کارکنان ایرانی ثابت هتل در رعایت مسائل بهداشتی است .

پیشنهادات

- آموزش و بازآموزی مستمر مدیران و کارکنان ثابت هتل ها در زمینه

- بهداشت فردی به خصوص استفاده از ماسک و دستکش

- نکات مهم در پذیرائی از جمله نحوه عرضه میوه و دورچین

- کنترل دقیق ظروف شسته شده

- آموزش و نظارت بر عملکرد کارکنان بومی

پیشنهادات

- ارائه امتیازات و تشویق مدیران و کارکنانی که در زمینه رعایت مسائل بهداشتی اهتمام ویژه دارند
- امتیازبندی هتلها از نظر رعایت مسائل بهداشتی توسط کارکنان بومی و اولویت انتخاب هتل برای برنامه های بعدی براین اساس
- بررسی هتل از نظر تجهیزات و کارکنان قبل از انعقاد قرارداد با همکاری کارشناسان بهداشت