



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

الميدان : الحقوق و العلوم السياسية
الشعبة : العلوم السياسية
التخصص : إدارة الاعمال السياحية

إدارة الوجبات غير المستهلكة و بقايا الطعام في مؤسسات الضيافة: نحو نهج مستدام
دراسة ميدانية بمركب روسيكا برك سكيكدة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر مهني

تخصص : إدارة الاعمال السياحية

من إعداد الطالبات:

تحت إشراف الأستاذ :

✓ أ.د جمال منصر

◀ غاوي ريان

◀ صاولي منى

◀ حمودة فادية

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
سميرة شرايطية	أستاذ محاضر أ	8 ماي 1945 قالمة	رئيسا
جمال منصر	أستاذ التعليم العالي	8 ماي 1945 قالمة	مشرفا
ريم غريب	أستاذ محاضر ب	8 ماي 1945 قالمة	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية : 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكروا عرفان

الحمد لله في الأولى، والحمد لله في الآخرة. والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم، وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

"و من صنع اليكم معروفا فكافئوه، فان لم تجدوا ما تكافئوا به فادعوا له حتى تروا انكم قد كافأتموه "

الحمد و الشكر لله أولا على نعمته و توفيقه على إتمام هذا العمل نتوجه بجزيل الشكر والتقدير

إلى أستاذنا المشرف "جمال منصر"،

الذي لم يبخل علينا بوقته وتوجيهاته، وكان لنا سنداً حقيقياً في كل مراحل هذا العمل.

ولا يفوتنا أن ننثي بالشكر والعرفان على كل "دكاترة قسم العلوم السياسية"، لما قدموه من علم، وجهد، وتحفيز كان له أبلغ الأثر في تكوين شخصيتنا الأكاديمية والفكرية.

وأسأل الله أن يجزيكم خير الجزاء

الطالبات :

- منى
- ريان
- فادية

الإهداء

" الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات "

اهدي ثمرة تعبى هذه الى داعمي الاول و سندي و ملاذي بعد الله و من يمد لي يده و يدفعني لتحقيق

احلامي و طموحاتي " ابي الغالي . "

الى من كان دعاؤها سر نجاحي الى من كانت املي دائم عند الضعف الى نبع الحنان

"امي الغالية. "

الى من رحل عني قبل ان يراني ما انا عليه اليوم ، الى من كان يشجعني على الدراسة و العلم ، الى

روح فقيدي الطاهرة " جدي الغالي . "

الى من تغمرني بدعائها و تزرع في قلبي الطمانينة " جدتي الغالية. "

الى من يعز اليهم قلبي " خالاتي و اخوالي " فردا فردا.

الى من اعتبرهم في مقام اخ و الضلع الثابت الذي لا يميل لي " تامر ، معتز ، ضياء "

الى اخوتي صغار فهم ليس بمثابة ابن خال او بنت خالة بل اخوة " ريتاج ، ساجدة ، مريم ، جنى ،

ميرال ، زينو ، ادم ، روان "

الى رفقاء السنين و اخوتي الى من كبرنا معاً و شاركوني اول خطواتي وكبرت أحلامي بينهم، وسرنا

معاً في درب الحياة منذ أعوام لا تُعد على أصابع اليد..

"انفال ، اية ، اسراء ، اية ، اميرة، اية ، صفوة"

الى أولئك الذي افتخر ب صداقتهم و من كان حضورهم في حياتي نعمة و صنعت معهم

ذكريات و مواقف لا تنسى " يسرى ، صفية ، صفاء ، اية ، نسرين ، ريان ، فادية ، اسيل ،

ميساء ، نور ، يسرى ، اية ، تهاني ، منال ، سلسبيل ، ملاك ، ملاك ، روزا ، شيماء ،

ايناس ، هاجر ، اميرة "

الى من شاركنا مع بعضنا كل محاضرة ، كل ساعة دراسة " زملاء القسم. "

و مسك الختام الى اساتذتي فردا فردا على ما قدموه لي و على رأسهم من اعتبره قدوتي و مثلاً

يقتدى به في المعرفة و الاخلاق و الإخلاص للعمل الأستاذ المشرف : د. جمال منصر .

جزاكم الله خيراً .

الإهداء



وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين...

ما كان الطريق سهلاً، ولا الخطوات خالية من التعب، لكنني وصلت.

فالحمد لله أولاً وآخرًا، ظاهرًا وباطنًا، الذي يسّر لي الدرب، وربط على قلبي، وأتمّ النعمة ببلوغ هذه اللحظة.

أهدي هذا الإنجاز إلى من كانت خطواته الأولى في حياتي دروسًا في الكفاح، ومن علّمني أن سلاح الحياة هو العلم والمعرفة...

إلى "والدي الحبيب"، سندي وفخري، لك كل الحب والامتنان.

إلى من كان دعاؤها الزاد الخفي في كل مرحلة، إلى من كانت وما زالت موطني الآمن وأماني حين يشدّ التعب،

إلى "أمي الغالية"... لك وحدك، تنحني كلماتي احترامًا.

إلى "إخوتي الأعزاء": رمزي، حسام الدين، وعبد الرحيم،

أنتم أعمدة روحي، ومن ساندوني بصمت وقوة... أنتم الدافع الخفي لكل إنجاز.

إلى "رفيقات الدرب"، شريكات الطفولة، والجزء الأجمل من الرحلة،

محبتكن كانت النور في العتمة، والضحكة في لحظات الانكسار... لكنّ كل التقدير والوفاء.

إلى "أساتذتي" الأفاضل في "قسم العلوم السياسية"،

منكم تعلمت كيف يكون الفكر حرًا، وكيف يكون البحث أمانة... جزاكم الله عني خير الجزاء.

وأخيرًا... أسأل الله أن يكون هذا التخرج بداية بركة وخير، وأن يوفّقني لردّ الجميل لكل من غمرني بعطائه،

وأن يجعل ما تعلمته نورًا يُهتدى به، لا علمًا يُنسى.



الاهداء

الحمد لله الذي ما نجحنا وما علونا وما توفقنا إلا برضاه ن الحمد لله الذي ما اجتزنا دربا ولا تخطينا
جهدا الا بفضلله واليه ينسب الفضل

"و آخر دعواهم أن الحمد لله ربي العالمين"

أولا الى نفسي ، أهدي هذا الجهد اعترافا لما بذلته من تعب ومثابرة ، فلكل لحظة تحدّ واجهتها وكل
إنجاز حققته أستحق أن أكرم نفسي عليه.

إلى من كان لهم الفضل بعد الله سند خطواتي ونور طريقي.

الى أبي العزيز من علمني معنى الصبر والإصرار وكان القدوة الأولى في حياتي.

الى أمي الغالية نبع الحنان والدعاء التي كانت تساندني بكلماتها الصادقة ودعواتها في كل لحظة
تعب وتوتر.

إلى أخي الغالي رفيق دربي سندي في الحياة إلى من كان يدعمني في كل خطوة ويحميني بنصائحه
ويشجعني بكلماته.

إلى أُخْتَيَّ الحبيبتين رفيقتا قلبي ومصدر سعادتي.

إلى أستاذي الفاضل " جمال منصر " الذي كان دعمه العلمي عوناً كبيراً لي.

إلى أساتذة قسم العلوم السياسية شكرهم واجب وتقديرهم مستحق لما بذلوه من جهد

وعطاء في سبيل تأطيرنا وتكويننا.

جزاكم الله كل خير

فاطمة

الملخص :

يعتبر قطاع الضيافة من القطاعات المستنزفة للموارد بمختلف أنواعها ، سيما تلك المرتبطة بإعداد الوجبات الغذائية ، و هي مشكلة ذات أبعاد إقتصادية ، إجتماعية و بيئية ، و قد هدفت هذه الدراسة الى استكشاف مفهوم الفقد و الهدر الغذائيين في قطاع الضيافة ، مع التركيز على أسبابه ، ونتائجه و آليات الحد منه ، بما في ذلك استكشاف دور التكنولوجيا والرقمنة في تحسين ادارة المخزون و تقليل الهدر الى جانب أهمية تبني المسؤولية الإجتماعية كجزء لا يتجزأ من ثقافة المؤسسة . مع الأخذ بتصميم قوائم الطعام مرنة و تدابير وقائية للحد من هدر الطعام و الإستفادة من بقاياها . واستندت الدراسة على دراسة ميدانية تم إجرائها في المؤسسة الفندقية "روسيا بارك سكيدة" ، من خلال توزيع استبيان على المسؤولين فيها و تحليل نتائجه بالإستعانة ببرنامح الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS .

الكلمات المفتاحية :

الفقد الغذائي ، الهدر الغذائي ،الضيافة ، الجزائر ، إدارة بقايا الطعام، المسؤولية الاجتماعية ، التكنولوجيا ، الاستدامة .

Abstract :

The hospitality sector is a significant consumer of various resources, particularly those associated with meal preparation. This consumption often leads to food loss and waste, a multifaceted issue with considerable economic, social, and environmental implications. This study aimed to explore the concept of food loss and waste within the hospitality sector, focusing on its causes, consequences, and mitigation mechanisms.

Key aspects investigated include the crucial role of technology and digitalization in enhancing inventory management and reducing waste, alongside the importance of integrating social responsibility as an intrinsic part of institutional culture. The research also considered the implementation of flexible menu designs and proactive measures to minimize food waste and leverage food by-products. The study was substantiated by a field investigation conducted at the "Rusicada Park" hotel in Skikda, Algeria. Data was collected through a survey administered to responsible personnel within the establishment, and the results were subsequently analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software.

Keywords : Food Loss, Food Waste, Hospitality, Algeria, Food Waste Management, Social Responsibility, Technology. Sustainability.

خطة الدراسة:

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لفقد الغذائي وأبعاده في قطاع الضيافة.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي إلى مؤسسات الضيافة و خدمات الإطعام.

المطلب الأول: مفهوم مؤسسات الضيافة و أنواعها.

المطلب الثاني: خدمات الإطعام السياحي : التعريف و الأدوات.

المطلب الثالث: مشاكل خدمة الإطعام السياحي في الجزائر.

المبحث الثاني: مفهوم الفقد الغذائي و أسبابه في مؤسسات الضيافة .

المطلب الأول: تعريف الفقد الغذائي و أنواعه في مؤسسات الضيافة.

المطلب الثاني: عوامل هدر الطعام في مؤسسات الضيافة.

المطلب الثالث: الآثار المترتبة عن هدر الطعام في مؤسسات الضيافة.

الفصل الثاني: آليات تحقيق الإستدامة والحد من الفقد و الهدر الغذائيين داخل مؤسسات الضيافة .

المبحث الأول: الإستراتيجيات المستدامة لتقليل الهدر للطعام .

المطلب الأول: توظيف التكنولوجيا والرقمنة في الحد من هدر الطعام.

المطلب الثاني: تبني المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات.

المطلب الثالث: تعميم قوائم الطعام مرنة وتدابير استباقية للحد من بقايا الطعام.

المبحث الثاني: الجدوى الإقتصادية والتطبيقات العملية لإدارة بقايا الطعام.

المطلب الأول: الفوائد الإقتصادية والإجتماعية للحد من هدر الطعام .

المطلب الثاني: الإتجاهات المستقبلية والإبتكارات في إدارة بقايا الطعام.

المطلب الثالث: دراسة ميدانية : لنظام إدارة بقايا الطعام "روسيكادا بارك" سكيكدة.

الخاتمة .

الملاحق .

قائمة المراجع .

فهرس المحتويات .

قائمة الأشكال و الجداول .

مقدمة

مقدمة :

إن تحقيق الاستدامة بمختلف أبعادها الاقتصادية ، البيئية و الاجتماعية أصبح أحد أهم الأهداف الجوهرية التي تسعى إليها المجتمعات و المنظمات لتحقيقها في ظل التحديات التي يشهدها العالم من قضايا بيئية و ارتفاع معدلات الهدر غير المسؤول للموارد . و هدر الغذاء واحد من أبرز مشكلات الحالية على الصعيدين المحلي و العالمي ، حيث تشير تقارير منظمة الأغذية و الزراعة للأمم المتحدة (FAO) إلى نحو 1.3 مليار طن من الطعام يهدر سنوياً ، أي ما يعادل ثلث الإنتاج الغذائي العالمي .

و يعتبر قطاع الضيافة من أكبر القطاعات التي تنتج كميات جد كبيرة من بقايا الطعام نتيجة لطبيعة خدماتها التي تركز على تحضير و تقديم الطعام لزبائنهم على نطاق واسع ، مما ينتج عنها الكثير من الوجبات غير المستهلكة و بقايا الطعام غالباً ما يتخلص منها بأساليب و طرق لا تتناسب معايير الاستدامة .

و قد دفع هذا الواقع العديد من المؤسسات الضيافة إلى تبني استراتيجيات للتحكم في التكاليف من خلال الحد من الهدر الغذائي و تطوير ممارسات مبتكرة لإدارة بقايا الطعام ، ضمن توجه أوسع نحو تحقيق الكفاءة و الاستدامة .

ويكتسي هذا الموضوع أهمية متزايدة، خاصة مع تصاعد الاهتمام العالمي بما يعرف بالاستدامة الغذائية والاقتصاد الدائري، إذ لم يعد يُنظر إلى بقايا الطعام كمجرد طعام غير قابل للاستهلاك، بل كمورد يمكن الاستفادة منه بيئياً واقتصادياً.

في السياق الجزائري، لا تزال هذه الممارسات محدودة وغير ممنهجة في أغلب المؤسسات الضيافة منها الفندقية ، ما يجعل من الضروري التطرق لهذا الموضوع ودراسته بعمق. ومن هنا، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع إدارة الوجبات غير المستهلكة وبقايا الطعام في مؤسسات الضيافة في الجزائر بالتركيز على دراسة حالة مركب "روسيا ببارك" بولاية سكيكدة كنموذج تطبيقي، في محاولة لاكتشاف مدى اعتماد هذه المؤسسة على ممارسات مستدامة في التعامل مع بقايا الطعام.

أهمية الدراسة :

انطلاقاً من تخصصنا في إدارة الأعمال السياحية، وتطبيقاً لما اكتسبناه من معارف خلال فترة التكوين الأكاديمي، يأتي هذا البحث هذا استجابة لتوجهات حديثة تعزز تحقيق الاستدامة أكثر في هذا المجال وقد تم تصور هذا البحث في البداية كمشروع قابل للتجسيد في إطار مؤسسي تطبيقي، غير أن بعض المعطيات حالت دون تحقيقه فعلياً ضمن هذا المسار، مما دفعنا إلى توظيفه كموضوع بحثي أكاديمي يدمج بين التحليل النظري والدراسة الميدانية، مع الحفاظ على البعد الابتكاري والعملية الذي انطلقت منه الفكرة.

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال سعيها إلى تقديم تصور علمي وميداني حول أثر إدارة بقايا الطعام على الأداء الاقتصادي والتشغيلي لمؤسسات الإطعام، إلى جانب تعزيز الوعي البيئي والاجتماعي بأهمية ترشيد استهلاك الموارد الغذائية، في سياق يتطلب تفعيل ممارسات أكثر استدامة.

وتكمن القيمة العملية للدراسة في توظيف دراسة الحالة كمنهج لتحليل كميات الفاقد من الطعام وأنواعه، وتحديد الأجزاء الصالحة وغير الصالحة للاستهلاك، بما يساهم في وضع أسس واقعية لمبادرات وقائية تهدف إلى تقليل الهدر مستقبلاً، سواء على مستوى مؤسسات الإطعام أو في سلاسل التوريد والمطاعم ومقدمي خدمات التموين . كما تسمح هذه الدراسة بتقييم الأثر البيئي والاجتماعي والاقتصادي للهدر الغذائي، مما يدعم الدعوة إلى اعتماد سياسات واستراتيجيات غذائية مستدامة داخل قطاع الضيافة.

مبررات اختيار الموضوع :

يمكن تقسيم أسباب اختيار الموضوع إلى :

- الأسباب الذاتية : تتبع دوافع اختيار هذا الموضوع من اهتمام الطالبات بتوسيع معارفهن و استكشافهن لمجال إدارة بقايا الطعام ضمن قطاع الضيافة، وحرصهن على استثمار مكتسباتهن الأكاديمية في معالجة قضية راهنة ترتبط بالاستدامة .

○ **الأسباب الموضوعية :** تفرض دراسة موضوع إدارة الوجبات غير المستهلكة وبقايا الطعام نفسها لعدة اعتبارات موضوعية، منها ضعف الوعي المؤسسي في الجزائر بأهمية تبني ممارسات الحد من هدر الطعام، وغياب آليات فعالة لتقنين وإدارة الفائض الغذائي داخل مؤسسات الإطعام والضيافة.

ومن جهة أخرى، يلاحظ غياب دراسات ميدانية معمقة تتناول السياق المحلي بشكل علمي دقيق، ما يجعل من هذا البحث محاولة لسد هذا الفراغ المعرفي، وتقديم إضافة نوعية للبحث العلمي في مجال السياحة المستدامة وخدمات الإطعام.

أهداف الدراسة :

تهدف دراستنا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والعملية، من أبرزها:

1. تشخيص واقع إدارة الوجبات غير المستهلكة وبقايا الطعام في مؤسسات الضيافة ، مع التركيز على مدى تبني هذه المؤسسات لممارسات الاستدامة الغذائية.
2. تحليل الأسباب والعوامل المؤدية إلى الفقد والهدر الغذائي داخل قطاع الضيافة، و تحديد مراحل سلاسل الإمداد الأكثر تأثيرًا في تفاقم هذه الظاهرة.
3. تسليط الضوء على الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية لهدر الطعام، واستعراض مدى تأثيره على الأداء التشغيلي لمؤسسات الضيافة.
4. استكشاف الابتكارات والممارسات الحديثة المعتمدة في تقليل بقاء الطعام، مع التركيز على التجارب الواضحة عالميًا وإمكانية تكيفها مع السياق المحلي الجزائري.
5. توظيف الدراسة الميدانية كمصدر للبيانات الواقعية التي تساعد في تقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ لتحسين إدارة بقاء الطعام في مؤسسات الضيافة.
6. المساهمة في تعزيز الوعي المؤسسي والمجتمعي بأهمية تبني ممارسات مستدامة في إدارة بقاء الطعام ، وذلك من خلال إبراز الأبعاد البيئية والاقتصادية والاجتماعية للهدر الغذائي داخل قطاع الضيافة .

مجال الدراسة :

تتتمي دراستنا إلى البحوث العلمية في مجال مؤسسات الضيافة ، وتركز على إدارة بقايا الطعام في مؤسسات الإطعام السياحي، باعتبارها قضية تشغيلية وبيئية تدخل ضمن اهتمامات البحث العلمي التطبيقي تحت إشراف الجامعة، وتساهم في دعم الممارسات المستدامة في القطاع.

إشكالية الدراسة :

- كيف يمكن لمؤسسات الضيافة أن تُدير الوجبات غير المستهلكة وبقايا الطعام وفق نهج مستدام يوازن بين الكفاءة التشغيلية والمسؤولية الاجتماعية ؟

الأسئلة الفرعية :

و انطلاقاً من إشكالية الرئيسية يمكن طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تسعى هذه الدراسة للإجابة عنها، من أبرزها:

- ما هو الفقد الغذائي و فيما تتمثل أسبابه ؟
- فيما تتمثل اهم الآثار المترتبة عن الهدر الطعام في مؤسسات الضيافة ؟
- ما التحديات التي تواجه تطبيق ممارسات مستدامة في هذا المجال؟
- ما هو دور التكنولوجيا في إدارة بقايا الطعام داخل هذه المؤسسات ؟
- ما هي الممارسات المعتمدة حالياً في مركب "روسيكادا بارك" بسكيكدة للحد من الفقد الغذائي ؟

فرضيات الدراسة :

تتطلق الدراسة من الفرضية الآتية:

- كلما تحكمت مؤسسات الضيافة في مستوى الهدر و الفقد الغذائيين ، كلما انعكس ذلك إيجاباً على قدراتها التشغيلية .

- كلما تبنت مؤسسات الضيافة مفهوم المسؤولية الاجتماعية و وظفت التكنولوجيا كلما قللت من هدر الطعام و توجهت نحو الإستدامة .

منهج الدراسة :

المنهج الذي تم اتباعه في إنجاز هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقرائي؛ حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في استعراض الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع إدارة بقايا الطعام، وتحليل الواقع الحالي للممارسات المتبعة في مؤسسات الإطعام. أما المنهج الاستقرائي، فقد تم توظيفه في استخلاص النتائج وتعميم الاستنتاجات بناءً على المعطيات الميدانية المستخلصة من دراسة الحالة الخاصة بمركب "روسكا بارك" بسكيكدة.

صعوبات الدراسة:

نظراً لخصوصية موضوع إدارة الوجبات غير المستهلكة وبقايا الطعام في مؤسسات الضيافة، واجهنا صعوبة كبيرة في إيجاد مصادر ومراجع متعلقة بالسياق الجزائري، حيث شكّلت ندرة الدراسات المحلية المتخصصة في هذا المجال أبرز التحديات التي اعترضت سبيلنا أثناء البحث والتحليل.

تقسيم الدراسة :

تتوزع الدراسة على فصلين اثنين:

- الفصل الأول: يتناول الإطار المفاهيمي لإدارة بقايا الطعام وأسباب الهدر وتأثيراته.
- الفصل الثاني: يدرس الجدوى الاقتصادية والاتجاهات المستقبلية لإدارة بقايا الطعام، ويعرض دراسة حالة بمركب "روسكا بارك" بسكيكدة.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للفقد الغذائي وأبعاده في
قطاع الضيافة .

تمهيد :

يُعد قطاع الضيافة من أكثر القطاعات ارتباطاً بالخدمات الغذائية، كونه يمثل نقطة التقاء بين الزبون وحاجاته، حيث تسعى مؤسسات هذا القطاع لتلبية حاجات ورغبات زبائنهم من مأكّل ومشرب. وهذا ما يجعلها أمام صعوبات وتحديات تخص إدارة مواردها بشكل سليم وكفاءة عالية .

وعلى هذا الأساس، سنسعى في هذا الفصل من الدراسة إلى تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية للتعرف على الفقد الغذائي وأبعاده في مؤسسات الضيافة، وذلك من خلال بحثين هما :

- **المبحث الأول:** مدخل إلى مؤسسات الضيافة وخدمات الإطعام.
- **المبحث الثاني:** مفهوم الفقد الغذائي وأنواعه في مؤسسات الضيافة.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي إلى مؤسسات الضيافة وخدمات الإطعام

تعتبر الضيافة من المفاهيم الأساسية التي تطورت عبر العصور لتأخذ ما عليه الآن من طابع خدمي مؤسساتي في مختلف القطاعات، خاصة القطاع السياحي، نسبة إلى ما تعرضه للعملاء أو السياح من خدمات ثرية ومتنوعة من إقامة وترفيه، مبرزة خدمة الإطعام داخل مؤسسات الضيافة التي تعكس الصورة الحقيقية للضيافة.

المطلب الأول: مفهوم مؤسسات الضيافة وأنواعها

سنسعى للتعرف على الضيافة كمصطلح، ثم التطرق إلى مفهوم مؤسسات الضيافة وأنواعها.

الفرع الأول: تعريف الضيافة

أولاً: الضيافة لغةً يعرف قاموس "أكسفورد" (Oxford) "الضيافة" (Hospitality) بأنها تعني استقبال الزائرين أو المسافرين والترفيه عنهم بكل رحب وسعة. وكلمة الضيافة مشتقة من كلمة "Hospice" التي يقصد بها نزل للفقراء أو الرحالة. ويمكن اعتبار الضيافة ضمن أقدم الوظائف التي اهتم بها الإنسان، حيث تعني الاهتمام بالضيف أو النزير والعمل على توفير الراحة له¹.

ثانياً: الضيافة في السياحة تُعرف الضيافة بأنها: "سلسلة من النشاطات المتعلقة بتلبية رغبات وطلبات العملاء من خدمة إيواء تتميز بالأمان والراحة وخدمة الإطعام مميزة والعديد من الخدمات الأخرى منذ وصولهم حتى وقت مغادرتهم". كما يمكن تعريف الضيافة بأنها عملية تقديم الخدمات والتجارب التي تضمن راحة ورضا العميل².

¹ هاني عاطف ، مبادئ صناعة الضيافة (مصر ، دار الكتب و الوثائق القومية ، 2017) ص 7.

² خالد الصميث ، عبد الله المسعود ، عمار الروشي ، "صناعة الضيافة و دورها في تطوير العنصر البشري". جامعة الملك السعود، كلية السياحة و الآثار ، مملكة العربية السعودية .

الفرع الثاني: تعريف مؤسسات الضيافة وأنواعها .

تشكل مؤسسات الضيافة جزءًا أساسيًا من البنية التحتية الخدمية والسياحية لما توفره من خدمات تساهم في راحة الزائر ورضاه.

أولاً: تعريف مؤسسات الضيافة:

تُعرف مؤسسات الضيافة بأنها مجموعة من المنشآت المتخصصة في تقديم خدمات متكاملة تستقبل الزبائن العابرين أو المقيمين وتقدم لهم خدمة الإيواء ومجموع خدمات المطعم والترفيه أو بعضها.¹

كذلك يمكن تعريفها بأنها: "تلك المجموعة من المؤسسات التي توفر الإقامة والخدمات الغذائية، سواء كانت هذه المؤسسات ذات الطابع التجاري أو غير التجاري.² مما يساهم في تحسين تجربة الضيوف وتعزيز سمعة الوجهات السياحية.

ثانياً: أنواع مؤسسات الضيافة :

تنقسم مؤسسات الضيافة إلى نوعين رئيسيين هما :

1. **مؤسسات الضيافة التجارية:** وهي تلك المؤسسات التي تتقاضى مقابلًا من العملاء لقاء الخدمات التي تقدمها، ومن ثم تحقق الربح.³ وتُدار غالبًا من قبل الشركات أو الأفراد. وتتمثل هذه المؤسسات في:

- **الفندق:** يُعرف بأنه مؤسسة خدمتية تقوم بتقديم خدمات متكاملة (خدمات الإيواء، الطعام، الشراب، التسلية، الترفيه، وغير ذلك) لمتلقي الخدمة الذين يرغبون بشرائها أو

¹ المادة 2 من قانون رقم 14-80 ، المؤرخ في 18 شوال 1436 هجرية الموافق 4 اغسطس 2015 ميلادية ، يتعلق بالمؤسسات السياحية و اشكال الايواء السياحي الأخرى.

² شيراز محمد خضر ،الضيافة و إدارة الفنادق (الطبعة 1 ، دار الاكاديمية للطباعة و النشر و التوزيع ، 2022) ص 1.
³ نفس المرجع.

- جزء منها وفقًا لقدرتهم الشرائية والفترة التي يريدونها.¹
- كذلك يمكن تعريفه: "الفندق هو بناية أو مؤسسة تقدم فيه خدمة الإطعام والمشروبات والإقامة وخدمات أخرى لعامة الناس لقاء أجر معين".²
- تصنيف الفنادق : تُصنف الفنادق وفقًا لمجموعة معايير مختلفة هي :
- من حيث الملكية :
- القطاع الخاص :تلك الفنادق عادةً ما يملكها شخص واحد أو عائلته.
- فنادق الشركات :وهي عبارة عن سلاسل إدارة فندقية تكون تابعة لشركة واحدة، مثل: ماريوت.
- القطاع المختلط :هي الفنادق التي تكون لها ملكية مشتركة بين الدولة والقطاع الخاص أو بين الدولة والشركات الأجنبية.³
- الفنادق الحكومية :ملكيتها للدولة.
- من حيث الموقع :
- فنادق وسط المدينة :غالبًا ما تكون في المناطق الحضرية الحيوية وتتميز بأسعار مرتفعة.
- فنادق المطارات :هي فنادق أُنشئت خصيصًا لخدمة مسافري خطوط الطيران الذين يضطرون لسبب ما للتوقف عن مواصلة رحلتهم والاستراحة في هذا النوع من الفنادق.⁴

¹ عبيدي امجد فخر الدين، سرار فارس، اثر الجودة الخدمات الفندقية على رضا الزبون ،تخصص تسويق فندي سياحي ، كلية الاقتصادية والتجارية ، جامعة قالملة ،2024، ص9.

² بلعباس إبراهيم خليل .فرنانة مراد ، " افاق النشاط السياحي و المنظمات الفندقية في الجزائر " ، مجلة تاريخ العلوم ، العدد الرابع ، ص 168.

³ ثابت موساوي ، محمد امين غفايفية ، مساهمة المؤسسات الفندقية في حماية التراث اللامادي في الجزائر ، مذكرة ضمن متطلبات حصول على شهادة ماستر ، تخصص إدارة اعمال سياحية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة قالملة ، 2023 ، ص 29.

⁴ نفس المرجع .

- **المنتجات:** هذه الفنادق تقدم خدماتها للأشخاص المسافرين من أجل الترويج عن أنفسهم والاستمتاع بجمال الطبيعة . هذه المنتجات عادةً ما تكون موجودة في المناطق الطبيعية والساحلية¹.
- **فنادق العبور (الموتيلات):** يتواجد هذا النوع من الفنادق في الطرق السريعة، لذا يتخذ مسافرو الطرق الطويلة للاستراحة . كما تخصص فنادق العبور أماكن لوقوف السيارات².
- **من حيث نوع الخدمة المقدمة :**
 - **بيوت الشباب:** تقدم خدمة النوم فقط وبسعر رمزي.
 - **الفنادق التجارية:** يستهدف هذا النوع رجال الأعمال وسياح المؤتمرات، كما تكون ذات مستوى عالٍ في المدن الكبرى التجارية³.
 - **الفنادق العلاجية:** تكون بالقرب من المصادر الطبيعية العلاجية.
 - **من حيث النجوم:** تُقسم الفنادق من حيث النجوم على نفس الأساس الذي تُقسم عليه من حيث الدرجات، فكلما ارتفع عدد النجوم زادت جودة الخدمة وتوسعت وزادت أسعاره والعكس صحيح⁴. وتتمثل في :
 - **فنادق 05 نجوم:** تضم أرقى الفنادق وأغلاها.
 - **فنادق 04 نجوم:** خدمات متكاملة لكن بجودة أقل من فنادق 05 نجوم.
 - **فنادق 03 نجوم:** تتناسب أصحاب الميزانيات المتوسطة وخدماتها محدودة.

¹ نفس المرجع السابق ، ص12.

² نفس المرجع .

³ ثابت موساوي ، مساهمة المؤسسات الفندقية في حماية ... ، المرجع السابق ، ص 30.

⁴ عبيدي ، أثر الجودة الخدمات الفندقية ، المرجع السابق، ص14.

- فنادق ذات نجمتين :هي فنادق صغيرة تحتوي على الأثاث ذي مستوى منخفض وحمامات مشتركة¹.
 - فنادق ذات نجمة واحدة :تتميز بتواضع خدماتها وغرفها المحدودة.
 - من حيث الحجم :
 - فنادق صغيرة :تضم أقل من 100 غرفة.
 - فنادق متوسطة :تضم ما بين 100 إلى 200 غرفة.
 - فنادق كبيرة :تفوق 200 غرفة.
2. مؤسسات الضيافة غير التجارية: وتتمثل في المؤسسات التي غالبًا ما تتقيد بميزانية محدودة ولا تحقق الربح، وتقدم خدمات الإقامة والطعام والشراب.² وغالبًا ما تكون مدعومة من طرف الدولة . وتتمثل في:
- المستشفيات.
 - الجامعات.
 - السجون.
 - القوات المسلحة وغيرها.

المطلب الثاني: خدمات الإطعام السياحي: التعريف، الأدوات

تُعد خدمات الإطعام السياحي من الركائز الأساسية في قطاع الضيافة، إذ تساهم في تلبية حاجات الزبائن الغذائية ضمن بيئات متنوعة .ويستدعي فهم هذا النوع من الخدمات الوقوف على تعريفه بدقة، إلى جانب التعرف على الأدوات المستخدمة في تقديمه بكفاءة وجودة عالية.

¹ نفس المرجع السابق ، ص14.

² محمد خضر، الضيافة و إدارة الفنادق، المرجع السابق ،ص02

الفرع الأول: تعريف خدمة الإطعام

تُعرف خدمة الإطعام السياحي بأنها: "النشاط الذي تقوم به المؤسسات المرخصة والمصنفة سياحيًا وفقًا للضوابط المعتمدة من قبل الجهات الرسمية، وتُعنى هذه المؤسسات بتقديم خدمات الطعام والشراب لروادها، كما قد تشمل أنشطتها خدمات ترويجية وترفيهية ورياضية وفنية تقدم داخل المؤسسة أو خارجها مقابل أجر. وتشمل هذه الفئة من المؤسسات الاستراحات السياحية، الكافيتريات، النوادي الليلية، المنتزهات السياحية، والمدن الترفيهية والتسلية".¹

كما نصت المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 151-19 المتضمن تعريف نشاط الإطعام السياحي وتنظيمه بقولها: "تُعد المطاعم السياحية، المطاعم التي تتوفر على معدات وتجهيزات تتوافق مع مستوى معين من الراحة والخدمة والمخصصة لتقديم وجبات على اختلاف أنواعها للزبائن، مرفوعة بتنشيط أو بدونه".²

الفرع الثاني: أنماط خدمة الإطعام السياحي

من أهم أنماط الخدمة المستخدمة في المطاعم ما يلي:

1. الخدمة الذاتية (Self – Service): تُعرف الخدمة الذاتية بأنها النمط الذي يقوم فيه الزبون بخدمة نفسه بنفسه، من خلال اختيار صنف أو مجموعة من الأصناف الغذائية المعروضة بطرق منظمة وجاذبة، ثم نقل ما اختاره باستخدام طبق أو صينية إلى الطاولة المخصصة ضمن نفس المكان. ويتميز هذا النمط من الخدمة بما يلي :

¹ د. عبد الكريم حافظ، الإدارة الفندقية و السياحية ، الطبعة الأولى ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2010، ص.89.

² مرسوم تنفيذي رقم 151-19 المؤرخ في 23 شعبات عام 1440 الهجرية الموافق لأبريل سنة 2009 ، المتضمن تعريف نشاط الاطعام السياحي و تنظيمه ، الجريدة الرسمية ، العدد 31 الصادرة بتاريخ 7 رمضان، الموافق ل 12 مايو سنة 2019.

- الاستغلال الأمثل للمكان والوقت: إذ تعكس الخدمة الذاتية عددًا كبيرًا من الأفراد يتناولون وجباتهم في مساحة محدودة، مع توفير الطاولات والأدوات المطلوبة خلال الفترة الزمنية المخصصة لتقديم الوجبات دون تعطيل أو تأخير.
- خفض تكاليف الخدمة: بما أن الزبون يتولى خدمة نفسه، فإن هذا الأسلوب يساهم في تقليل التكلفة الإجمالية للوجبة، من خلال الاستغناء عن بعض عناصر الخدمة المباشرة التي يتطلبها نمط الخدمة التقليدي.¹

وتتخذ الخدمة الذاتية أشكالًا متنوعة أبرزها :

- خدمة الكافيتيريا: تُستخدم خدمة الكافيتيريا على نطاق واسع في الجامعات وبعض المدارس الداخلية. وتقوم فكرتها الأساسية على تنظيم كاونتر واحد أو أكثر، يتم ترتيبه بأشكال هندسية محددة مثل الحرف "U" أو "Z" أو المربع المجوف، حيث تُعرض أصناف الطعام بشكل متسلسل لتسهيل اختيارها. ويبدأ الزبون عملية الخدمة بالدخول إلى قاعة الطعام في الوقت المحدد، ثم يمر بخط الخدمة الذي يبدأ بتناول الصينية ثم اختيار الأصناف المرغوبة بمساعدة العاملين خلف الخط، ليحاسب بعد ذلك على ما اختاره من طعام ويتجه إلى إحدى الطاولات لتناول وجبته. وبعد الانتهاء، يعيد الصينية الفارغة إلى النافذة المخصصة لجمع الأدوات ليتم تنظيفها وتجهيزها للاستخدام من قبل الزبائن اللاحقين، ويستمر هذا التتابع حتى انتهاء فترة تقديم الوجبة لتبدأ بعدها عملية التنظيف والاستعداد للوجبة التالية.²

- خدمة البوفيه: تُعد خدمة البوفيه من الأنماط المرنة التي تناسب جميع أوقات الوجبات، سواء الإفطار أو الغداء أو العشاء، وتُستخدم كذلك في المناسبات والحفلات المتنوعة مثل حفلات الشاي والكوكتيل. ويُعرض الطعام في هذه الخدمة على مائدة كبيرة مزينة بعناية باستخدام الزهور الطبيعية والمفارش القطنية أو الحريرية ذات الألوان الجذابة، كما تُرتب عليها أدوات المائدة والأطباق بطريقة منظمة. وتتميز هذه الخدمة بتوفير مجموعة

¹ هاني عاطف ، فن الخدمة ، سنة 2014. ص 16

² نفس المرجع.

متنوعة من الأصناف التي تحافظ على حرارتها أو برودتها من خلال أجهزة خاصة، مما يضمن جودة الطعام طوال فترة الخدمة.¹ ويمنح هذا النمط من الخدمة للزبائن مرونة كبيرة في اختيار كميات وأنواع الطعام حسب رغباتهم ضمن بيئة راقية وجذابة.

2. **خدمة الصواني (Trays-Serving):** تُعد خدمة الصواني أحد أنماط تقديم الطعام التي تعتمد على تجميع الوجبات على صوانٍ مخصصة تقدم مباشرة للمستهلكين من قبل العاملين. وتنتشر هذه الخدمة في الأماكن التي تتوفر بها غرف الطعام مثل: المستشفيات، الطائرات، ودور الرعاية الصحية. كما تشمل خدمة الغرف في الفنادق. تتطلب هذه الخدمة تقديم الطعام بطريقة مرنة وأنيقة، مع الحرص على تقديمه بدرجة حرارة مناسبة، من خلال طاقم مدرب يتمتع باللباقة والسرعة، بما يعزز رضا المستفيدين ويحافظ على جودة الخدمة.²

وتتخذ خدمة الصواني أشكالاً متنوعة أبرزها :

○ **خدمة الغرف:** تتيح الفنادق للنزلاء تناول الطعام داخل الغرف في خصوصية تامة. وتُعد أكثر تعقيداً من الخدمة داخل المطاعم نظراً لبعد الغرف عن مركز الإعداد، ما يتطلب تجهيز كل المستلزمات مسبقاً. ويتوقف نجاحها على سرعة استقبال الطلبات، سرعة التوصيل، أسلوب التقديم، وسرعة رفع الصواني بعد الاستخدام. يجب أن يكون المضيف مستعداً منذ بداية نوبته، بتجهيز الصواني والأدوات بشكل نظيف ومرتب لضمان فعالية الخدمة.

○ **خدمة الطائرات:** تُستخدم هذه الخدمة في الرحلات الطويلة وتختلف أدواتها حسب درجة السفر، ففي الدرجة السياحية، تُستخدم الأدوات البلاستيكية وتُقدم الصحف أولاً. أما في الدرجة الأولى فتكون الأدوات المعدنية والخدمة أكثر فخامة، مع قوائم الطعام المتنوعة.³

3. **خدمة المائدة (Table Service):** تُعد خدمة المائدة من أبرز أساليب تقديم الطعام في مؤسسات الإطعام، وتتميز بدقتها واحتياجها لمهارات خاصة من طاقم الخدمة في تقديم الأطباق ورفعها وتنظيم المائدة. تعتمد هذه الخدمة على مجموعة من الأدوات الأساسية تشمل: "قوط

¹ نفس المرجع السابق، ص 16.

² نفس المرجع السابق ، ص 16.

³ نفس المرجع السابق ، ص 18 و 19.

المائدة، الأطباق بمختلف أنواعها، أدوات المائدة المعدنية كالسكاكين وغيرها، الزجاجيات مثل الكؤوس¹...

وتنقسم هذه الخدمة إلى عدة أنواع رئيسية منها:

○ **الخدمة الأمريكية:** تُعد الخدمة الأمريكية من أكثر أنماط تقديم الطعام سرعة وكفاءة . حيث يُحضر الطبق جاهزاً من المطبخ ويُعد مباشرة إلى النزيل عبر النادل . وغالباً ما يحتوي الطبق على صنف واحد متكامل . وتعتمد هذه الخدمة على قواعد محددة أبرزها: تقديم الطعام من الجهة اليسرى للضيف، وتقديم المشروبات ورفع الأطباق من الجهة اليمنى . يتميز هذا النمط بعدم احتياجه لعدد كبير من العاملين ، كما أنه لا يتطلب من النادل معرفة تفصيلية بقوائم الطعام أو مكوناته، بل يكفي أن يكون على دراية بنوع الطبق المقدم ومرافقاته الأساسية ، مما يجعل هذه الخدمة مناسبة للبيئات التي تتطلب سرعة في الأداء وكفاءة تشغيلية عالية².

○ **الخدمة الروسية:** تُعد الخدمة الروسية نمطاً متقدماً يجمع بين خصائص الخدمتين الأمريكية والأوروبية . وتتطلب هي الأخرى مهارة عالية من قبل الطاقم المؤهل . تُقدم الأطعمة في أوانٍ معدنية مجهزة مسبقاً في المطبخ ثم تُنقل إلى قاعة الطعام بواسطة موظف الخدمة . حيث تُعرض مباشرة أمام النزيل وباستخدام شوكة اليمين، مع مراعاة التقديم بشكل منسق وجمالي . توضع الأطباق الفارغة أولاً أمام النزيل من الجهة اليمنى، ثم يبدأ توزيع الطعام بشكل دائري على الطاولة وفق اتجاه عقارب الساعة، مع ضمان توزيع كميات متساوية لجميع الضيوف، ما لم يطلب خلاف ذلك³.

مميزات الخدمة الروسية تشمل التحكم في الكمية، والقدرة على إعادة الطعام المتبقي للمطبخ، بالإضافة إلى احتياجها لموظف واحد فقط لإتمام عملية الغرف . أما من أبرز

¹ زيد منير عبوي ، " إدارة و تصنيف المطاعم السياحية و البية عملها " الطبعة الأولى ، دار الراية للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2008 ، ص 81 .

² نفس المرجع .

³ نفس المرجع السابق ، ص 81.

عيوبها، فتتمثل في الحاجة إلى أدوات معدنية فاخرة وثقيلة، مما يزيد العبء على الموظف. فضلاً عن صعوبة تنفيذ الخدمة بشكل جماعي إذا كانت طلبات الضيوف متنوعة، ما يستدعي تقديم كل طبق على حدة حسب الطلب.

○ **الخدمة الفرنسية:** من أكثر أساليب تقديم الطعام رقيًا. وتتطلب من موظفي الخدمة إلمامًا دقيقًا بمحتويات قائمة الطعام من حيث المكونات، طرق الطهي، والكميات المصاحبة من الخضروات أو الإضافات. يُحضر الطعام في المطبخ ويُوضع على عربة تجهيز مزودة بوسائل حفظ حراري، ثم يُنقل إلى طاولة النزول حيث يتم إعداد الطبق أمامه مباشرة. وفي هذه المطاعم، تُجهز العربة مسبقًا في المطبخ وتُقدم جاهزة للنزول. يُقدم الطعام من الجهة اليمنى للنزول، باستثناء طبق الخبز الذي يُوضع من الجهة اليسرى. وتُعد هذه الطريقة أكثر سهولة من الخدمة الأمريكية نظرًا لطريقة التحكم في الأطباق. تتطلب هذه الخدمة وجود موظفين على درجة عالية من المهارة، أحدهما يقوم بتحضير الطعام أمام النزول مثل تقطيع اللحوم أو إعداد الحلوى، مما يضفي طابعًا فاخرًا وشعورًا بالاهتمام والخصوصية لدى الضيف.

○ **الخدمة الإنجليزية:** تُعد الخدمة الإنجليزية إحدى أنماط الخدمة العائلية المتميزة. حيث تعتمد على أسلوب خاص في تقديم الوجبات، يقوم موظف الخدمة بإحضار صينية تقديم كبيرة من المطبخ، ثم يتولى بنفسه تعبئة الأطباق بشكل فردي وفق عدد الضيوف، بحيث تكون جميع الأطباق جاهزة في وقت واحد لتقديمها دفعة واحدة. أما بالنسبة لتقديم طبق الشوربة، فيتم إحضار وعاء كبير يحتوي على شوربة ساخنة من المطبخ إلى قاعة الطعام ويُوضع أمام النزول المضيف إلى جانب الأطباق الفردية المخصصة للشوربة، وذلك للحفاظ على درجة حرارتها لأطول مدة ممكنة. بعد ذلك يقوم موظف الخدمة بتعبئة كل طبق على حدة ثم يتولى تقديمه للنزلاء وفق ترتيب منظم ومحترف¹.

¹ نفس المرجع السابق، ص 82 و 83.

المطلب الثالث: مشاكل خدمة الإطعام السياحي في الجزائر .

تُعتبر خدمات الإطعام السياحي من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على تجربة السائح في أي وجهة سياحية في الجزائر .وعلى الرغم من التنوع الثقافي والغذائي الذي تتمتع به، يواجه قطاع الإطعام السياحي عدة تحديات تؤثر على جودته وكفاءته، ومن أبرز المشاكل التي يعاني منها هذا القطاع :

1. **سوء إدارة المخزون** :تُعد من المشاكل التي تواجه المطاعم، حيث إن أي خلل في التنظيم أو التقدير قد يؤدي إما إلى نفاد المكونات أو إلى فائض وهدر وارتفاع التكاليف .الإدارة غير الدقيقة للمخزون قد تؤدي إلى عدم القدرة على تلبية طلبات الزبائن، أو إلى تلف كميات كبيرة من المواد الغذائية بسبب انتهاء صلاحيتها، ما ينعكس سلباً على جودة الخدمة وكفاءة التشغيل¹.
2. **جودة الخدمة** :تواجه المطاعم مشكلة الحفاظ على جودة الطعام فقط، بل يشمل أيضاً مستوى الخدمة والأجواء العامة .أي تراجع في جودة الخدمة سواء كان بسبب نقص التدريب أو ضغط العمل أثناء فترات الذروة، قد يؤدي إلى تجارب سلبية تؤثر مباشرة على سمعة المطعم وتقلل من احتمالية عودة الزبائن .المشكلة تكمن في صعوبة الحفاظ على مستوى ثابت من الخدمة الممتازة في جميع الأوقات، خاصة عندما يكون المطعم مزدحماً².
3. **التكلفة العالية للمكونات** :تشكل تكاليف المكونات المرتفعة تحدياً كبيراً أمام استقرار وربحية المطاعم، إذ تؤثر بشكل مباشر على هوامش الأرباح .فعند ارتفاع أسعار المواد الأساسية، يجد أصحاب المطاعم أنفسهم أمام معادلة صعبة: إما رفع الأسعار والمخاطرة بفقدان التنافسية، أو الحفاظ على الأسعار على حساب الجودة أو الأرباح .وتزداد هذه المشكلة تعقيداً مع التقلبات الموسمية في أسعار المنتجات الطازجة أو التغيرات الاقتصادية التي تؤثر على تكاليف الاستيراد والتوريد³.
4. **التدفق النقدي** :تؤدي الفجوات بين النفقات والإيرادات إلى أزمات مالية حقيقية .تعتمد المطاعم بشكل كبير على الإيرادات اليومية لتغطية النفقات التشغيلية المستمرة مثل: الرواتب، شراء

¹ حسام الحوراني ، أبرز مشاكل المطاعم و حلولها ،اطلع عليه بتاريخ 30 جويلية 2024

² نفس المرجع.

³ نفس المرجع السابق.

المكونات، والإيجار . عندما تتذبذب الإيرادات، قد تعجز بعض المطاعم عن الوفاء بهذه الالتزامات، مما يضعها في موقف مالي صعب . وتتفاقم هذه المشكلة بشكل خاص خلال المواسم الراكدة، أو في ظل تغيرات مفاجئة في السوق كظهور منافسين جدد أو حدوث أزمات مثل: كوفيد-19.

5. **الفجوات الثقافية والتعليمية:** يعاني الإطعام السياحي في الجزائر من نقص في برامج التدريب المتخصصة التي تستهدف الطهاة، المرشدين السياحيين، وموظفي الضيافة . هذا النقص يساهم في وجود فجوة معرفية ومهارية تعيق تقديم تجارب طهي عالية الجودة تتماشى مع توقعات الزوار المحليين والدوليين . إضافة إلى ذلك، يبرز ضعف في التفاهم والتقدير الثقافي بين السكان المحليين تجاه تنوع تقاليد الطبخ في مختلف مناطق البلاد، وإن غياب هذا الوعي يحد من استغلال المطبخ الجزائري كعنصر جذب سياحي¹.

6. **التذبذب في عدد الزبائن:** يُعد التذبذب في عدد الزبائن من أبرز المشاكل التي تواجه الإطعام السياحي . إذ يؤدي هذا التفاوت إلى تقلبات في الإيرادات ويجعل من الصعب التخطيط بشكل دقيق للموارد والمشتريات . غالبًا ما تتأثر حركة الزبائن بعوامل موسمية، أو عطلات نهاية الأسبوع، أو فعاليات محلية، مما يخلق حالة من عدم اليقين في التنبؤ بالطلب ويصعب الحفاظ على استمرارية تقديم الخدمة بجودة عالية.

7. **متابعة الأداء:** العديد من المطاعم تهمل كيفية تحسين أدائها وتكتفي فقط بإدارة العمليات اليومية، دون الاهتمام بالتفاصيل الدقيقة التي تساهم في زيادة الربحية مثل :

- **عدم متابعة الأداء المالي:** الكثير من المطاعم لا تراقب أداءها بدقة ولا تعرف ما إذا كانت تعمل بشكل مربح أم لا .
- **الاكتفاء بإدارة التشغيل اليومي:** يقتصر التركيز على سبيل العمل اليومي فقط دون النظر للصورة المالية أو فرص التطوير .

- **إهمال تحليل قائمة الطعام:** يشكل مشكلة كبيرة في سياحة الطعام المستدام، حيث إن عدم الاهتمام بمكونات الطعام وتأثيراتها البيئية يمكن أن يؤدي إلى استهلاك موارد غير مستدامة ويزيد من تأثيرات التغير المناخي . قد تشمل هذه المشكلة استخدام مكونات

¹ نفس المرجع السابق .

غذائية ذات بصمة كربونية عالية أو عدم مراعاة كيفية إنتاج الغذاء واستهلاكه . كما أن إغفال تحليل قائمة الطعام قد يؤدي إلى تجاهل الخيارات التي تساهم في الحفاظ على البيئة مثل: الأطعمة المحلية والموسمية . مما يهدد استدامة السياحة الغذائية ويؤثر على جودة تجربة الزوار بشكل عام¹.

- غياب المعرفة بتكلفة كل طبق وهامش الربح : لا يتم احتساب تكلفة إعداد كل عنصر في القائمة، وبالتالي لا يعرف هامش الربح الفعلي .
- عدم تحديد ميزانية واضحة : غياب ميزانية مرجعية للعمل يصعب التحكم بالمصاريف .
- غياب التتبع الدوري للأرباح والخسائر : لا يتم احتساب أو مراجعة النتائج المالية بشكل أسبوعي لمتابعة الأداء .

8. تعيين فريق عمل وتدريبه :من أكثر المشكلات شيوعاً في هذا القطاع هو ارتفاع معدل دوران الموظفين .أو تعيين أشخاص غير مؤهلين في وظائف لا تتناسب قدراتهم، مما قد يؤثر سلباً على تجربة العملاء الحاليين والمحتملين .التقصير في اختيار الكفاءات المناسبة والاحتفاظ بها أو إهمال تطوير مهاراتهم من خلال برامج تدريب وتأهيل قد يؤدي إلى ضعف الأداء العام للمطعم².

9. التسويق والترويج :تعاني السياحة الغذائية في الجزائر من ضعف في الترويج سواء على المستوى المحلي أو الدولي، مما يؤدي إلى نقص عام في الوعي بالتراث الطهي الفني الذي تزخر به البلاد .ويرجع ذلك إلى غياب جهود تسويقية فعالة من قبل الهيئات السياحية الرسمية والقطاع الخاص، ما يضعف فرص جذب الزوار والمهتمين بهذه التجارب .كما أن الحضور الرقمي للعديد من المشاريع والمبادرات المتعلقة بالسياحة الغذائية لا يزال محدوداً، مما يصعب على السياح المحتملين الوصول إلى المعلومات أو استكشاف هذه التجارب مسبقاً³.

¹ بن عمر ش ، السياحة الغذائية في الجزائر : المؤهلات و التحديات و فرص التطوير،2024.
<https://www.drbenamarcheba.com/2024/06/food-tourism-Algeria-qualifications-challenges-development-opportunities.html?m=1>

² نفس المرجع.

³ ادارة المطاعم: 7 مشكلات شائعة تواجه ادارة المطاعم . اطلع عليه 16 مايو.

ادارة المطاعم: 7 مشكلات شائعة تواجه ادارة المطاعم | تيكور

10. الإدارة :تعتبر إدارة المطاعم جزءًا أساسيًا من نجاحها، وهي من أكثر العوامل التي قد تسبب المشاكل إذا لم تُدر بشكل جيد، أبرزها :

- سوء إدارة الموارد داخل المطعم :بما في ذلك عدم دقة احتساب التكاليف، مما يؤدي إلى مشاكل مالية قد تصل في بعض الحالات إلى خسائر كبيرة أو حتى إغلاق المطعم.
- الاعتماد الكامل على العمل اليدوي وعدم إدخال التكنولوجيا في بعض العمليات :ما يفقد المطعم فرصًا لتحسين الكفاءة، تقليل التكاليف، ورفع جودة الخدمة.
- تصميم قائمة طعام غير متوازنة :مما قد يربك الزبائن أو يزيد من الهدر والتكاليف التشغيلية ويؤثر على تجربة العميل سلبيًا¹.
- عدم تنظيم قائمة الطعام بشكل صحيح :إحدى المشاكل التي تواجه المطاعم بشكل متكرر هي تنظيم قائمة الطعام بشكل صحيح، خاصة في المطاعم الجديدة .بما أن قائمة الطعام هي الواجهة الأساسية التي تعكس مدى اهتمام المطعم برغبات عملائه، فإن أي خلل في إعدادها قد يؤثر سلبيًا على تجربة الزبائن .من أبرز المشكلات التي تسبب إزعاجًا للعملاء هي عدم وجود تسعير واضح أو دقيق للأطباق .هذه المشكلة تؤدي إلى عدم رضا العملاء وتؤثر على سمعة المطعم .عدم معرفة كيفية تسعير الأطباق بشكل مناسب قد يعرض المطعم لخسائر مالية حيث إن التسعير غير الدقيق قد يؤدي إلى عدم تغطية تكاليف المكونات أو تحقيق أرباح كافية .علاوة على ذلك، يُعد عدم الاستفادة من التقنيات الحديثة في تصميم قائمة الطعام مشكلة أخرى، حيث إن القوائم التقليدية قد تحتوي على أخطاء، مما يؤثر على دقة الأسعار وجودة الخدمة المقدمة للعملاء²

- عدم وجود تنوع في وجبات الطعام :عدم تنوع قائمة الطعام قد يؤدي إلى تجاهل احتياجات مختلف الزبائن وفقدان قاعدة عملاء واسعة .العديد من المطاعم لا تدرك مدى أهمية تنوع الوجبات لتلبية تفضيلات العملاء، مثل توفير خيارات للذين يتبعون حميات غذائية أو نظام غذائي نباتي، بالإضافة إلى تقديم أطباق تتناسب الأذواق المختلفة .نتيجة

¹ نفس المرجع .

² من مشاكل المطاعم وحلولها . اطلع عليه 2022.

7من مشاكل المطاعم وحلولها

لهذا، يخسر المطعم الكثير من الزبائن الذين يبحثون عن تنوع خيارات الطعام . كما أن عدم توفير قائمة شاملة ومنظمة تليق بالعلامة التجارية يمكن أن يؤثر سلبيًا على صورة المطعم ويحد من جذب العملاء الجدد¹.

11. **هدر الطعام:** يُعد هدر الطعام من أكثر المشاكل انتشارًا في قطاع خدمات الإطعام السياحي . ويؤدي إلى آثار سلبية متعددة تشمل الجوانب البيئية والاقتصادية . فعند التخلص من الطعام المهتر في مكبات النفايات، تنبعث غازات ضارة مثل غاز الميثان وثنائي أكسيد الكربون، مما يساهم بشكل كبير في تفاقم ظاهرة الاحتباس الحراري وتغير المناخ . كما أن فقدان الطعام يضعف من كفاءة سلاسل الإمداد الغذائي . وتشير دراسة قام بها "المركز الجزائري للأبحاث الاقتصادية" بأن 30% من الأغذية يتم هدرها . وحسب المنظمة الجزائرية لحماية المستهلك، تُقدر كمية الطعام المهتر سنويًا حوالي 1.3 مليار طن، أي ما يعادل ثلث الكمية الإجمالية المعدة للاستهلاك البشري².

12. **دمج التكنولوجيا في عمليات خدمات الطعام:** دمج التكنولوجيا في مؤسسات خدمات الطعام خطوة ضرورية لتحسين الكفاءة وتطوير تجربة العملاء . إلا أن هذه الخطوة تواجه عدة مشكلات تعيق تنفيذها بالشكل المطلوب، أبرزها: مقاومة التغيير من قبل الموظفين، خاصة في المؤسسات التقليدية التي تعتمد على الأساليب اليدوية، مما يتطلب برامج تدريب ودعم فني مكثف لضمان التكيف مع الأنظمة الرقمية الجديدة . كما تشكل التكاليف الأولية المرتفعة، مثل الاستثمار في أنظمة نقاط البيع الذكية ومنصات الطلب الآلي، عائقًا كبيرًا أمام مشغلي خدمات الطعام الصغيرة والمتوسطة . ويُعد الحفاظ على أمن البيانات وخصوصيتها نتيجة للاعتماد المتزايد على المعاملات الرقمية أمرًا بالغ الأهمية³.

13. **تفضيلات المستهلك والاتجاهات المتغيرة:** يواجه قطاع المطاعم تحديًا مستمرًا في مواكبة تفضيلات المستهلكين والاتجاهات المتغيرة بسرعة . حيث تؤدي التحولات في الخيارات الغذائية

¹ نفس المرجع .

² <https://foodnhotelasia.com/blog/horeca/problems-in-food-service-industry/>
Horeca9 Biggest Problems in the Food Service Industry. 2024 ,

³ نفس المرجع السابق .

مثل تزايد الطلب على الخيارات النباتية أو زيادة التركيز على المصادر المستدامة إلى ضرورة تحديث قوائم الطعام باستمرار.

المبحث الثاني: مفهوم الفقد الغذائي وأسبابه في مؤسسات الضيافة .

يشكل الفقد الغذائي تحديًا كبيرًا في مؤسسات الضيافة، مؤثرًا على الكفاءة التشغيلية، خاصة الاستدامة البيئية، وهذا راجع لعدة أسباب تترتب عليها آثار سلبية جدًا.

المطلب الأول: تعريف الفقد الغذائي وأنواعه في مؤسسات الضيافة .

يُعتبر الفقد الغذائي من المفاهيم المحورية في مجال إدارة الغذاء والضيافة .وسنسعى للتعرف على مفهومه وأهم أنواعه.

الفرع الأول: تعريف الفقد الغذائي .

يعرف الفقد من الأغذية بأنه: "أي جزء من الغذاء يتم توجيهه بعيدًا عن إطعام الإنسان في حين أنه قابل للتناول ."

ويرى "Gustausson" أن الفقد من الأغذية هو: "كافة المنتجات الصالحة للتناول والتي تستهدف الاستهلاك البشري في الأساس. إلا أنها وعن طريق المصادفة تخرج من السلسلة الغذائية البشرية بحيث يتم التخلص منها أو فقدانها أو استهلاكها بواسطة كائنات أخرى غير الإنسان كالحيوانات".¹

ويرى "Bloom" أن مصطلح الفقد من الأغذية يُستخدم لوصف أي بقايا أو مخلفات تتعلق بالمواد الغذائية الصالحة للاستهلاك، والتي تُهدر كنتيجة لتدخل الإنسان.

كما يشير "Plipinski" إلى أن الفقد من الأغذية هو: "أي طعام مناسب للاستهلاك البشري يتم التخلص منه خلال السلسلة الغذائية بأكملها"

¹ دانيا محمد سيد احمد محمود منيسي ، محمد عبد الوهاب مرسى ، "دراسة أسباب الفاقد الغذائي من الأغذية من وجهة نظر عينة من مديري المطاعم بالقاهرة " مجلة كلية السياحة و الفنادق ،جامعة مدينة السادات . المجلد 6 العدد 1/1 يونيو 2022، ص66.

في حين تعرفه لجنة الاتحاد الأوروبي: "جميع الأغذية والمشروبات التي يتم التخلص منها خلال السلسلة الغذائية بأكملها¹".

ومن الضروري هنا تسجيل ملاحظة مهمة وهي أن الفقد الغذائي (Food Loss) يختلف عن هدر الطعام (Food Waste) ففي حين يشير الفقد الغذائي إلى أي جزء من الغذاء الصالح للاستهلاك البشري الذي يُزال من السلسلة الغذائية (غالبًا في مراحل الإنتاج، التجهيز، التخزين، والنقل)، يشير هدر الطعام إلى الفقد الذي يحدث في مراحل البيع بالتجزئة والاستهلاك النهائي. وعلى الرغم من تداخل المفهومين، فإن كلاهما يمثل تبديدًا للموارد القيمة التي استُخدمت في إنتاج ونقل وتخزين وتحضير هذا الطعام، مما يؤدي إلى خسائر مالية وتأثيرات بيئية سلبية.

الفرع الثاني: أنواع الفقد الغذائي

يمكن تقسيم الفقد الغذائي إلى ثلاثة أنواع رئيسية بناءً على إمكانية تجنبه:

1. **فقد يجب تجنبه: (Avoidable Food Waste)** يشمل هذا النوع من الفقد، الطعام الذي كان من الممكن استهلاكه لو تم التعامل معه بشكل صحيح. يرجع هذا الفقد غالبًا إلى سوء التخطيط، أو التخزين غير المناسب، أو الإفراط في الشراء، أو التحضير بكميات زائدة، أو عدم استهلاك الطعام قبل انتهاء صلاحيته.

على سبيل المثال:

- الطعام المتبقي في الأطباق بعد تناول الطعام في المطاعم.
- الخضروات والفواكه التي تتلف في المخازن بسبب سوء التبريد.
- الخبز ومنتجات المخابز التي تُرمى بسبب عدم بيعها في الوقت المناسب.
- الأطعمة التي تُطهى بكميات أكبر من الحاجة في الفعاليات أو البوفيهات.

¹ نفس المرجع .

2. **فقد يمكن تجنبه (Potentially Avoidable Food Waste):** يتضمن هذا النوع من الفقد أجزاء من الطعام التي يمكن تناولها ولكن عادة ما يتم التخلص منها. هذا يعتمد على العادات الثقافية أو التفضيلات الشخصية، أو عدم المعرفة بكيفية استخدامها.¹

على سبيل المثال:

- قشور الخضروات والفواكه التي يمكن استخدامها في تحضير المرق أو العصائر.
- أوراق بعض الخضروات التي تُرمى على الرغم من قيمتها الغذائية (مثل أوراق الزهرة أو البروكلي)
- بقايا الخبز التي يمكن تحويلها إلى خبز محمص أو فتافيت خبز.
- الجزء الأبيض من قشور الحمضيات الذي يمكن استخدامه في الحلويات أو المربيات.

3. **فقد لا يمكن تجنبه (Unavoidable Food Waste):** يشمل هذا النوع من الفقد الأجزاء

التي لا يمكن تناولها أو استخدامها بأي شكل من الأشكال. هذا النوع يمثل النفايات العضوية الحتمية الناتجة عن عملية إعداد الطعام أو بقايا بعض الأطعمة غير الصالحة للاستهلاك

البشري. على سبيل المثال:

- عظام اللحوم والدواجن.
- قشور البيض.
- بذور الفاكهة (مثل بذور المانجو أو الأفوكادو)
- بقايا القهوة والشاي.
- الأطعمة التي فسدت تمامًا ولا يمكن استخدامها بأي شكل.

يُعد التركيز على تقليل الفقد الذي يجب تجنبه والفقد الذي يمكن تجنبه أمرًا بالغ الأهمية لتحقيق الاستدامة في قطاع الضيافة، حيث يمكن أن يؤدي ذلك إلى توفير كبير في الموارد وتقليل الأثر البيئي.

¹ نفس المرجع السابق.

المطلب الثاني: عوامل هدر الطعام في مؤسسات الضيافة.

يتأثر هدر الطعام في مؤسسات الضيافة بمجموعة من العوامل المتداخلة، والتي يمكن تصنيفها على النحو التالي:

1. سوء الممارسات من مقدمي الخدمات:

- الإفراط في الشراء والتخزين: شراء كميات كبيرة من المكونات تفوق الحاجة، أو تخزينها بطريقة غير صحيحة تؤدي إلى تلفها قبل استخدامها.
- عدم الدقة في التنبؤ بالطلب: عدم القدرة على تقدير أعداد الزبائن أو الطلب على أصناف معينة، مما يؤدي إلى طهي كميات زائدة.
- الكميات الزائدة في التقديم: تقديم أجزاء كبيرة جدًا من الطعام في الأطباق أو في بوفيهات المفتوحة، مما يزيد من احتمالية ترك الزبائن لكميات كبيرة غير مستهلكة.
- سوء التخطيط للقائمة: تصميم قوائم طعام تحتوي على أصناف تتطلب مكونات يصعب استخدامها بالكامل، أو تتسم بتعقيد في التحضير يؤدي إلى هدر كبير.
- نقص التدريب والوعي: عدم تدريب الموظفين على ممارسات تقليل الهدر، أو على كيفية التعامل مع بقايا الطعام بطريقة مستدامة¹.

2. سلوك المستهلكين:

- ترك بقايا الطعام في الأطباق: غالبًا ما يترك الزبائن كميات من الطعام في أطباقهم بسبب تقديم كميات كبيرة أو عدم رغبتهم في إنهاء الوجبة.
- الإفراط في اختيار الطعام في البوفيهات: ميل الزبائن إلى أخذ كميات أكبر من اللازم في البوفيهات المفتوحة، مما يؤدي إلى ترك بقايا كبيرة.
- التفضيلات الشخصية: عدم رغبة المستهلكين في تناول أجزاء معينة من الطعام (مثل قشور الخضروات أو أجزاء من اللحوم)

¹ لجنة الزراعة ، مدونة السلوك الطوعية للحد من الفاقد و المهدر من الأغذية ، الدورة السابعة و العشرون ، 28 سبتمبر / أيلول ، 2 أكتوبر / تشرين الأول 2022 ، ص2.

- عدم الوعي بقيمة الطعام :عدم إدراك المستهلكين للتأثير البيئي والاقتصادي لهدر الطعام.

3. الظروف التقنية والتسويقية:

- الافتقار للمعدات الكافية أو الصيانة السيئة :عدم توفر معدات تبريد أو تخزين فعالة، أو عدم صيانتها بانتظام، مما يؤدي إلى تلف المواد الغذائية.
- سوء التنظيم الداخلي للمطعم :عدم وجود نظام فعال لتتبع المخزون، أو ضعف التواصل بين أقسام المطبخ وقاعة الطعام.
- البنى التحتية غير الملائمة :ضعف سلاسل التوريد أو البنية التحتية للنقل، مما يؤثر على جودة ومدة صلاحية المكونات.
- عدم كفاية المعلومات والبيانات :عدم جمع بيانات دقيقة عن كميات الهدر ومصادره، مما يعيق اتخاذ قرارات مستنيرة.
- معايير الجودة المفرطة :التركيز على معايير جمالية صارمة للمكونات (مثل حجم وشكل الخضروات والفواكه)، مما يؤدي إلى رفض مواد صالحة للاستهلاك¹.

4. الارتباك في فهم تواريخ الصلاحية:

- عدم التمييز بين تواريخ "تاريخ الانتهاء (Use By) "و"الأفضل قبل (Best Before) " (Before) يؤدي إلى رمي أطعمة لا تزال صالحة للاستهلاك.

5. القصور في السياسات والتشريعات:

- غياب الأطر القانونية التي تشجع على التبرع بالطعام الفائض أو تفرض قيودًا على هدر الطعام.
- نقص الحوافز الحكومية للمؤسسات التي تتبنى ممارسات مستدامة في إدارة الطعام.

6. الأزمات والطوارئ:

- التقلبات المفاجئة في أعداد الزبائن (مثلما حدث خلال جائحة كوفيد-19) يمكن أن تؤدي إلى كميات كبيرة من الطعام الفائض غير المستهلك².

¹ نفس المرجع السابق .

² نفس المرجع السابق.

إن فهم هذه العوامل يُعد خطوة أساسية نحو تطوير استراتيجيات فعالة للحد من هدر الطعام في مؤسسات الضيافة، وتحويلها إلى ممارسات مستدامة.

المطلب الثالث: الآثار المترتبة عن هدر الطعام في مؤسسات الضيافة

يُخلف هدر الطعام في مؤسسات الضيافة آثارًا متعددة الأبعاد، تشمل الجوانب الاقتصادية، البيئية، الاجتماعية، والأخلاقية، مما يجعله تحديًا عالميًا يتطلب حلولًا شاملة.

1. الآثار الاقتصادية:

- خسائر مالية مباشرة: يمثل الطعام المهدر تكلفة مباشرة على المطاعم، حيث يتم دفع ثمن المكونات، وتكاليف تحضيرها، وتكاليف العمالة والطاقة المرتبطة بها، دون تحقيق أي إيرادات.
- ارتفاع التكاليف التشغيلية: تزداد تكاليف إدارة النفايات والتخلص منها مع زيادة كميات الطعام المهدر.
- إهدار الموارد: يُهدر الطعام المهدر الموارد المستخدمة في إنتاجه، مثل المياه، الطاقة، الأراضي الزراعية، والعمالة، مما يؤثر على الكفاءة الاقتصادية.
- تأثير على ربحية المؤسسات: يقلل الهدر من هوامش الربح للمطاعم والفنادق، مما يؤثر على استدامتها المالية.
- انخفاض الناتج المحلي الإجمالي: على المستوى الوطني، يؤثر هدر الطعام على الناتج المحلي الإجمالي من خلال إهدار الموارد وتقليل الإنتاجية¹.

2. الآثار البيئية:

- انبعاثات الغازات الدفيئة: عند تحلل الطعام في مكبات النفايات، ينتج غاز الميثان، وهو غاز دفيئة أقوى بـ 25 مرة من ثاني أكسيد الكربون في تأثيره على الاحتباس الحراري.
- استنزاف الموارد الطبيعية: يؤدي إنتاج الطعام الذي يتم هدره إلى استهلاك كميات هائلة من المياه والطاقة والأراضي الزراعية، مما يضع ضغطًا كبيرًا على النظم البيئية.

¹ نفس المرجع السابق.

○ التلوث :يساهم هدر الطعام في تلوث التربة والمياه والهواء، سواء من خلال عملية الإنتاج أو من خلال مكبات النفايات¹.

○ فقدان التنوع البيولوجي :يؤدي التوسع في الأراضي الزراعية لتلبية الطلب على الطعام الذي يُهدر إلى فقدان الموائل الطبيعية وتراجع التنوع البيولوجي.

3. الآثار على الأمن الغذائي والتغذية:

○ تقليل توفر الأغذية :بينما يتم هدر كميات كبيرة من الطعام، يعاني ملايين الأشخاص حول العالم من نقص الغذاء والجوع.

○ ارتفاع أسعار الغذاء :يمكن أن يؤثر الهدر على أسعار الغذاء بسبب تقليل العرض المتاح.

○ تفاقم مشكلة سوء التغذية :في بعض الحالات، يمكن أن يؤدي هدر الطعام إلى تفاقم مشكلة سوء التغذية في المجتمعات الفقيرة².

4. الآثار الأخلاقية والاجتماعية:

○ المفارقة الأخلاقية :يُعد هدر الطعام مفارقة أخلاقية صارخة في عالم يعاني فيه جزء كبير من السكان من الجوع والفقر.

○ تأثير على سمعة المؤسسات :يمكن أن يؤثر الهدر الكبير للطعام سلبيًا على سمعة مؤسسات الضيافة، خاصة في ظل تزايد وعي المستهلكين بالقضايا البيئية والاجتماعية.

○ التعليم والتوعية :يتطلب التصدي لهدر الطعام رفع الوعي بأهميته وتأثيراته، وتعزيز السلوكيات المسؤولة لدى الأفراد والمؤسسات³.

5. تحدي تحقيق أهداف التنمية المستدامة:

○ يُعد تقليل هدر الطعام هدفًا رئيسيًا ضمن أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وتحديداً الهدف 12.3 الذي يدعو إلى خفض نصيب الفرد من النفايات الغذائية العالمية

¹ نفس المرجع السابق.

² نفس المرجع السابق.

³ نفس المرجع السابق.

بمقدار النصف على مستوى التجزئة والمستهلك، وتقليل الفقد من الأغذية على طول سلاسل الإنتاج والإمداد¹.

إن فهم هذه الآثار يساعد على إدراك مدى خطورة مشكلة هدر الطعام ويؤكد على الضرورة الملحة لتبني استراتيجيات مستدامة لإدارة بقايا الطعام في قطاع الضيافة.

¹ نفس المرجع السابق.

خاتمة الفصل الأول:

من خلال هذا الفصل، تطرقنا إلى الإطار المفاهيمي بفقد الغذاء وأبعاده في قطاع الضيافة، حيث تم التركيز على طبيعة مؤسسات الضيافة وخدمات الإطعام السياحي، مع إبراز المشكلات التي تواجه هذا القطاع، لاسيما في السياق الجزائري. كم تم التطرق أيضاً إلى مفهوم الفاقد الغذائي، أنواعه، والعوامل التي تؤدي إلى حدوثه داخل هذه المؤسسات، إلى جانب ما ينتج من آثار متنوعة . ويُعدّ فهم هذه الأبعاد خطوة أساسية نحو تبني ممارسات أكثر استدامة في إدارة بقايا الطعام، وهو ما سيتم التوسع فيه في الفصل الموالي.

الفصل الثاني:

آليات تحقيق الاستدامة والحد من الفقد والهدر
الغذائيين داخل مؤسسات الضيافة.

تمهيد :

في ظل التحديات المتزايدة التي يفرضها هدر الطعام على قطاع الضيافة، بات من الضروري تبني استراتيجيات فعالة لتعزيز الاستدامة في إدارة الوجبات غير المستهلكة وبقايا الطعام. لم يعد الأمر مقتصرًا على تحقيق وفورات مالية، بل أصبح جزءًا لا يتجزأ من المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسات.

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الآليات والتوجهات الحديثة التي يمكن لمؤسسات الضيافة تطبيقها للحد من هدر الطعام، بدءًا من توظيف التكنولوجيا المتقدمة، مرورًا بتبني المسؤولية الاجتماعية، وصولًا إلى تعميم قوائم الطعام المرنة والتدابير الاستباقية. كما سيتطرق هذا الفصل إلى الجدوى الاقتصادية والاجتماعية المترتبة على هذه الممارسات، إلى جانب تسليط الضوء على أبرز الاتجاهات المستقبلية والابتكارات في هذا المجال، بهدف تقديم رؤية شاملة نحو نهج مستدام لإدارة بقايا الطعام في قطاع الضيافة.

المبحث الأول: الاستراتيجيات المستدامة لتقليل هدر الطعام.

تتعدد الاستراتيجيات المستدامة التي يمكن لمؤسسات الضيافة تبنيها لتقليل هدر الطعام، وتشمل هذه الاستراتيجيات الجوانب التكنولوجية، الإدارية، والاجتماعية.

المطلب الأول: توظيف التكنولوجيا و الرقمنة في الحد من هدر الطعام.

تُعد التكنولوجيا و الرقمنة أدوات قوية يمكن لمؤسسات الضيافة توظيفها بفاعلية للحد من هدر الطعام وتحسين الكفاءة التشغيلية، أبرز هذه التطبيقات:

1. أنظمة إدارة المخزون الذكية: تُعد هذه الأنظمة أساسية لمعالجة مشكلة سوء إدارة المخزون . من خلال توفير بيانات لحظية ودقيقة عن مستويات المخزون، تواريخ الصلاحية، وأنماط الاستهلاك . تُمكن هذه الأنظمة المطاعم من التنبؤ بالطلب بدقة أكبر، وتقليل المشتريات الزائدة، وتحسين عملية التخزين¹.

2. تحليلات مدعومة بالذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (Machine Learning) يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من البيانات، بما في ذلك بيانات المبيعات السابقة، الظروف الجوية، الفعاليات المحلية، وحتى تفضيلات العملاء، للتنبؤ بدقة أكبر بالطلب على الأطعمة . هذا التحليل يساعد في تحضير الكميات المناسبة وتقليل الطعام الفائض².

3. تقنيات التسميد وتحويل النفايات العضوية: تقدم هذه التقنيات حلولاً فعالة لمعالجة المخلفات العضوية من الطعام، وتحويلها إلى موارد ذات قيمة.

○ التسميد (Composting): تحويل بقايا الطعام العضوية إلى سماد عضوي غني يمكن استخدامه في الزراعة، مما يقلل من النفايات المرسلة إلى مكبات النفايات.

¹ تقنيات مبتكرة تساعد على إدارة هدر الطعام و الحد منه ، 27 يونيو 2023 .

² نفس المرجع.

- **التحويل البيولوجي (Bioconversion):** استخدام الإنزيمات والكائنات الدقيقة لتحويل المواد العضوية إلى منتجات قيمة مثل الأعلاف الحيوانية، أو الوقود الحيوي، أو مواد كيميائية حيوية¹.
4. **تقنية البلوك تشين (Blockchain):** يمكن أن تُستخدم لتعزيز الشفافية في سلسلة التوريد الغذائي. من خلال تتبع المنتجات من المزرعة إلى المائدة، يمكن تحديد نقاط الضعف التي تؤدي إلى الفقد الغذائي، وتحسين كفاءة التوزيع، وتقليل الفساد.
5. **الحاويات الذكية وأنظمة الوزن المدمجة:** تُمكن المطاعم من تتبع وزن ونوع الطعام المهتر بدقة. هذه الحاويات يمكن أن تفرز البقايا تلقائيًا وتقدم بيانات قيمة حول مصادر وأنواع الهدر، مما يساعد على اتخاذ قرارات مستنيرة².
6. **تطبيقات ومنصات تتبع بقايا الطعام (Food Waste Tracking Apps):** تُساعد هذه التطبيقات المطاعم على تحديد مصادر الهدر بدقة، وتطبيق استراتيجيات محددة لتقليله. كما يمكن أن تُقدم تحليلات يومية أو أسبوعية عن الأنماط والتكاليف المرتبطة بالهدر³.
7. **منصات التبرع بالطعام الفائض (Food Donation Platforms):** تُربط هذه المنصات المطاعم والفنادق التي لديها طعام فائض وصالح للاستهلاك بالجمعيات الخيرية والمؤسسات التي يمكنها توزيعه على المحتاجين. هذا يقلل من هدر الطعام ويدعم المجتمع في نفس الوقت.
8. **أجهزة التبريد الذكية وأنظمة مراقبة درجة الحرارة:** تستخدم هذه الأجهزة مستشعرات لمراقبة درجة الحرارة والرطوبة داخل المخازن والثلاجات، وتُرسل تنبيهات في حال وجود أي خلل، مما يقلل من تلف الطعام بسبب التخزين غير المناسب⁴.
- يُعد دمج هذه التقنيات خطوة أساسية لمؤسسات الضيافة التي تسعى إلى تحقيق الاستدامة وتقليل هدر الطعام بشكل فعال.

¹ نفس المرجع السابق.

² Sumit Chhikara and ather. innovative technologies for sustainable food waste disposal Hospitality operations. page 18. 2024

³ نفس المرجع.

⁴ نفس المرجع.

المطلب الثاني: تبني المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات.

يُعد تبني المسؤولية الاجتماعية ركيزة أساسية لتحقيق الاستدامة في إدارة بقايا الطعام داخل مؤسسات الضيافة، إذ يتجاوز الأمر مجرد الامتثال للوائح ليصبح جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية العمل الشاملة.

الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

تُعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (Corporate Social Responsibility - CSR) بأنها: "التزام المؤسسات بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع الموظفين وأسرهم، والمجتمع المحلي والمجتمع ككل، لتحسين نوعية الحياة بطرق تكون جيدة للأعمال التجارية وجيدة للتنمية¹ ". تتجاوز المسؤولية الاجتماعية مجرد تحقيق الأرباح لتشمل الاهتمام بالآثار البيئية والاجتماعية لعمليات المؤسسة.

مجالات المسؤولية الاجتماعية :

تتعدد مجالات المسؤولية الاجتماعية التي يمكن للمؤسسات أن تلتزم بها، ومن أبرزها:

1. **المساهمات العامة:** وتشمل التبرع بالمال أو الخدمات أو المنتجات لدعم القضايا الاجتماعية والبيئية.
2. **الموارد البشرية:** الاهتمام بظروف العمل اللائقة للموظفين، وتوفير فرص التدريب والتطوير، وضمان العدالة والمساواة.
3. **الموارد الطبيعية والبيئية:** تبني ممارسات صديقة للبيئة في جميع مراحل العمل، مثل تقليل النفايات، ترشيد استهلاك الطاقة والمياه، واستخدام مواد مستدامة².
4. **المساهمات الخدمية والإنتاجية:** تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة، آمنة، ومسؤولة، مع مراعاة حقوق المستهلكين.

¹ زينب حفار الساس، مريم عزوزي " اثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة المؤسسة " رسالة الماجستير ،جامعة قالمة ، 2011 / ص 6 .

² نفس المرجع.

أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:

إن تبني المسؤولية الاجتماعية يحقق العديد من الفوائد للمؤسسة والمجتمع، منها:

1. تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة: يُنظر إلى المؤسسات المسؤولة اجتماعيًا بشكل إيجابي، مما يعزز سمعتها ويزيد من ولاء العملاء والموظفين.
2. زيادة الدخل والربحية: يمكن أن تساهم الممارسات المستدامة في خفض التكاليف (مثل تقليل الهدر) وفتح أسواق جديدة للمنتجات والخدمات الصديقة للبيئة.
3. الوقاية من المشاكل والمخاطر: تساعد المسؤولية الاجتماعية في تقليل المخاطر القانونية والبيئية والاجتماعية التي قد تواجه المؤسسة¹.
4. زيادة التعاون والشراكات: تُشجع على بناء علاقات قوية مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الموردين والعملاء والمجتمع المحلي.
5. زيادة الوعي البيئي والاجتماعي: تساهم المؤسسات في نشر الوعي بالقضايا البيئية والاجتماعية بين موظفيها وعملائها.
6. تلبية الحاجات المجتمعية: تساهم في حل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية من خلال مبادراتها².

¹ مقدم وهيبة ، بكار بشير ، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية ايزو للمسؤولية الاجتماعية ، ص 13

² نفس المرجع.

الفرع الثاني: المسؤولية الاجتماعية كاستراتيجية مستدامة لإدارة بقايا الطعام.

تُعد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة استراتيجية شاملة تُمكن مؤسسات الضيافة من تحقيق الاستدامة في إدارة بقايا الطعام من خلال دمج الأبعاد البيئية والاجتماعية في عملياتها الأساسية. يتجلى ذلك في الممارسات التالية:

1. التوريد المسؤول: (Responsible Sourcing)

- دعم الموردين المحليين والمستدامين :يُعد اختيار الموردين الذين يتبنون ممارسات زراعية مستدامة ويُقللون من استخدام المبيدات أو المواد الكيميائية خطوة أساسية. هذا لا يقلل من البصمة الكربونية فحسب، بل يدعم الاقتصاد المحلي ويعزز جودة المكونات¹.
- التعاون مع الموردين لتقليل الهدر :يمكن للمؤسسات العمل مع مورديها لضمان تسليم المنتجات بكميات مناسبة، وتعبئة صديقة للبيئة، وتقليل التلف أثناء النقل.

2. برامج إدارة النفايات الشاملة:

- فصل النفايات وإعادة التدوير :تطبيق أنظمة فعالة لفصل بقايا الطعام عن النفايات الأخرى، وإعادة تدوير المواد غير العضوية مثل الزجاج والبلاستيك والورق.
- التسميد الحيوي: (Composting) إنشاء برامج داخلية أو التعاون مع شركات متخصصة لتحويل بقايا الطعام العضوية إلى سماد عضوي، مما يقلل من كمية النفايات المرسلة إلى مكبات النفايات.
- التحويل البيولوجي: (Bioconversion) استكشاف إمكانيات تحويل بقايا الطعام إلى منتجات ذات قيمة مثل الوقود الحيوي أو الأعلاف الحيوانية².

¹ د.سنتي الزازية و الاخرون ، " المسؤولية الاجتماعية كخيار إستراتيجي لتحقيق إستدامة المؤسسات " ، مجلة البحوث و الدراسات التجارية ، العدد 01 ، 2021 ، ص235/234.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/148797>

² The challenges of foodservice. CSR principles in foodservice: 3 inspiring examples .December 2023.

<https://www.innovorder.com/en/blog/csr-principles-collective-catering>

3. برامج التوعية والتدريب:

- تدريب الموظفين: يجب تدريب جميع الموظفين، من الطهاة إلى عمال الخدمة، على أهمية تقليل هدر الطعام، وكيفية التعامل مع بقايا الطعام، وأساليب التخزين الفعالة.
- توعية العملاء: يمكن للمؤسسات توعية عملائها بأهمية تقليل الهدر من خلال ملصقات في المطعم، أو معلومات في القوائم، أو مبادرات تشجع على عدم ترك الطعام الزائد¹.

4. الشراكات المجتمعية والتبرع بالطعام:

- التبرع بالطعام الفائض: إقامة شراكات مع بنوك الطعام والجمعيات الخيرية للتبرع بالطعام الفائض الصالح للاستهلاك البشري.
- المشاركة في المبادرات المحلية: الانخراط في المبادرات المجتمعية التي تهدف إلى مكافحة هدر الطعام وتعزيز الأمن الغذائي².

5. الشفافية والإبلاغ:

- الإبلاغ بشفافية عن جهود المؤسسة في تقليل هدر الطعام، وتقديم تقارير سنوية عن التقدم المحرز في هذا المجال، مما يعزز الثقة والمساءلة.

من خلال دمج هذه الممارسات ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية، يمكن لمؤسسات الضيافة أن تساهم بفاعلية في تقليل هدر الطعام، وتحقيق الاستدامة البيئية، وتعزيز رفاهية المجتمع.

¹ نفس المرجع السابق.

² نفس المرجع السابق.

المطلب الثالث: تعميم قوائم الطعام المرنة والتدابير الاستباقية للحد من هدر الطعام.

تُعد قوائم الطعام المرنة والتدابير الاستباقية جزءًا حيويًا من استراتيجية شاملة للحد من هدر الطعام في مؤسسات الضيافة، حيث تركز على التخطيط الذكي والوقاية.

الفرع الأول: قوائم الطعام المرنة.

تُصمم قوائم الطعام المرنة لتقليل الهدر وتعزيز الكفاءة التشغيلية، مع تلبية تفضيلات العملاء المتغيرة . وتشمل:

1. تحسين تخطيط قائمة الطعام:

- تحليل المكونات :اختيار أصناف في القائمة تعتمد على مكونات يمكن استخدامها بالكامل في أطباق متعددة، أو أصناف تتسم بمدة صلاحية أطول. على سبيل المثال، استخدام نفس نوع الخضار في السلطات والأطباق المطبوخة يقلل من التنوع الزائد في المخزون وبالتالي يقلل من الهدر.
- التركيز على المكونات الموسمية والمحلية :هذا يضمن جودة المكونات ويقلل من تكاليف النقل والتخزين، مما يقلل من فرص التلف.
- قوائم أصغر وأكثر تركيزًا :تقديم قائمة طعام أقصر ولكن مركزة على الأصناف الأكثر شعبية وربحية، مما يقلل من تنوع المكونات اللازمة ويقلل من الهدر.

2. اختيار مكونات متعددة الاستخدام:

- تصميم الأطباق بحيث يمكن استخدام مكون واحد في عدة أطباق مختلفة. هذا يعزز إدارة المخزون ويقلل من كميات المكونات غير المستخدمة¹.

3. مرونة الاختيار وحجم الحصص:

- خيارات الأطباق الجانبية :إتاحة الفرصة للعملاء لاختيار أطباقهم الجانبية، مما يقلل من ترك الأطعمة غير المرغوبة.

¹ AF BA- ARUBA FOOD /BEVERAGE ASSOCIATION.

- **خيارات أحجام الحصص** :تقديم أحجام مختلفة من الحصص (صغيرة، متوسطة، كبيرة) لتناسب الشهيوات المختلفة للعملاء، وبالتالي تقليل بقايا الطعام في الأطباق.
- **أصناف قابلة للتخصيص** :السماح للعملاء بتعديل الأطباق حسب رغباتهم، مما يزيد من رضاهم ويقلل من احتمال ترك الطعام¹.

الفرع الثاني: التدابير الاستباقية للحد من هدر الطعام.

تُركز التدابير الاستباقية على الوقاية من هدر الطعام قبل حدوثه، من خلال تبني ممارسات ذكية ومستمرة:

1. **تدريب العاملين ورفع الوعي:**
 - **تدريب على أساليب تقليل النفايات** :يجب تدريب جميع العاملين في المطبخ وخدمة العملاء على أفضل الممارسات لتقليل النفايات، مثل كيفية تقطيع الخضروات لتقليل الفقد، وأساليب التخزين السليمة، وكيفية التعامل مع بقايا الطعام.
 - **التوعية بأهمية الموضوع** :غرس ثقافة الوعي بأهمية تقليل هدر الطعام وتأثيراته السلبية على البيئة والاقتصاد².
2. **استخدام تكنولوجيا المعلومات:**
 - **الملصقات الذكية وأنظمة التتبع** :استخدام ملصقات ذكية على المنتجات الغذائية توضح تاريخ الإنتاج وتاريخ انتهاء الصلاحية بشكل واضح، وربما تتغير لونها مع اقتراب انتهاء الصلاحية. هذا يساعد في إدارة المخزون بفاعلية.
 - **أنظمة التنبيهات** :استخدام أنظمة تنبيهات آلية للموظفين حول المخزون الذي يقترب من تاريخ انتهاء الصلاحية، لتشجيع استخدامه أولاً³.
3. **رفع كفاءة إدارة المخزون:**

¹ نفس المرجع السابق.

² SAKSHICHA TURVEDI –FEBRUARY27.2025.HOWTO REDUCE FOOD WASTE, INRESTAURANTS.EFFECTIVE STRATEGIES TIP.
<https://www.restroworks.com/blog/how-to-reduce-food-waste-in-restaurants-effective-strategies-tips/>

³ مجلة عالم التكنولوجيا ، كيف يمكن للتكنولوجيا ان تساعد في الحد من هدر الطعام ، 2023 .

- نظام "ما يرد أولاً يُصرف أولاً" (FIFO) تطبيق هذا النظام يضمن استخدام المنتجات الأقدم أولاً لتقليل التلف وانتهاء الصلاحية.
 - المراقبة الدورية للمخزون : إجراء جرد دوري ودقيق للمخزون لتحديد المنتجات التي قاربت على الانتهاء واتخاذ الإجراءات اللازمة (مثل استخدامها في عروض خاصة أو التبرع بها)
 - الشراكات مع الموردين : العمل عن كثب مع الموردين لتسليم كميات مناسبة وتخفيضات على المنتجات التي قاربت على انتهاء صلاحيتها¹.
4. إعادة تدوير البقايا الصالحة للاستهلاك:
- استخدام بقايا الخضروات لعمل مرق، أو بقايا الخبز لعمل خبز محمص أو فتافيت خبز . هذا يقلل من الهدر ويوفر التكاليف.
5. تصميم المطابخ لتقليل الهدر:
- تصميم مساحات عمل فعالة تُسهل عملية الإعداد وتقلل من فرص التلف أو التلوث.
- من خلال الجمع بين قوائم الطعام المرنة والتدابير الاستباقية، يمكن لمؤسسات الضيافة بناء نظام فعال للحد من هدر الطعام، مما يعود بالنفع على كفاءتها التشغيلية وسمعتها واستدامتها.

¹ استراتيجيات فعالة لتطوير أداء المطاعم وتعزيز الكفاءة التشغيلية .
إستراتيجيات فعالة لتطوير أداء المطاعم وتعزيز الكفاءة التشغيلية OBS -

المبحث الثاني: الجدوى الاقتصادية والتطبيقات العملية لإدارة بقايا الطعام.

إن التحول نحو إدارة مستدامة لبقايا الطعام في مؤسسات الضيافة لا يمثل فقط التزامًا أخلاقيًا وبيئيًا، بل يحمل في طياته جدوى اقتصادية واجتماعية كبيرة، بالإضافة إلى كونه جزءًا من الاتجاهات المستقبلية للابتكار في القطاع.

المطلب الأول: الفوائد الاقتصادية والاجتماعية للحد من هدر الطعام

إن تقليل هدر الطعام لا يقتصر على كونه ممارسة بيئية مسؤولة، بل يمتد تأثيره ليقدم فوائد اقتصادية واجتماعية جمة لمؤسسات الضيافة والمجتمعات ككل.

أولاً: الفوائد الاقتصادية:

1. توفير التكاليف وزيادة الأرباح:

- خفض تكاليف شراء المكونات :من خلال التخطيط الأفضل للمخزون وتقليل الشراء الزائد، يمكن للمطاعم والفنادق تقليل نفقاتها على المكونات الغذائية.
- تقليل تكاليف التخلص من النفايات :مع انخفاض كمية الطعام المهدر، تنخفض التكاليف المرتبطة بجمع النفايات ونقلها ومعالجتها.
- زيادة كفاءة الموارد :يؤدي الاستخدام الأمثل للمياه والطاقة والعمالة في إنتاج وتحضير الطعام إلى توفير كبير في التكاليف التشغيلية¹.

2. الإعفاءات الضريبية والحوافز:

- تقدم بعض الحكومات إعفاءات ضريبية أو حوافز مالية للمؤسسات التي تتبع ممارسات مستدامة في إدارة النفايات، بما في ذلك التبرع بالطعام أو إعادة تدوير البقايا².

¹ Shapiro. "The Benefits of Reducing Food Waste."
<https://shapiroe.com/blog/benefits-of-reducing-food-waste/>

² نفس المرجع.

3. الفرص الاقتصادية الجديدة:

- سوق المنتجات الثانوية: يمكن تحويل بقايا الطعام إلى منتجات ذات قيمة اقتصادية مثل السماد العضوي، الوقود الحيوي، أو حتى أغذية للحيوانات، مما يفتح آفاقاً لسوق جديدة.
- الاستثمار في التكنولوجيا الخضراء: تشجع الحاجة إلى حلول مبتكرة للحد من الهدر على تطوير تقنيات جديدة، مما يخلق فرصاً استثمارية ووظائف جديدة في قطاع التكنولوجيا الخضراء.¹

4. تحسين الكفاءة الاقتصادية الشاملة:

- يساهم تقليل الهدر في تعزيز الكفاءة العامة لسلاسل الإمداد الغذائي، مما يعود بالنفع على الاقتصاد بأكمله.²
- 5. تقليل التكاليف البيئية غير المباشرة:

- على الرغم من صعوبة قياسها، فإن تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة وتلوث المياه والتربة يقلل من التكاليف البيئية التي تتحملها المجتمعات على المدى الطويل.³
- 6. تحفيز الابتكار والتنافسية:

- تدفع الحاجة إلى تقليل الهدر المؤسسات إلى الابتكار في طرق الإعداد والتخزين والتقديم، مما يعزز قدرتها التنافسية في السوق.⁴

¹ U.S. Environmental Protection Agency (EPA). "International Efforts on Wasted Food Recovery "

<https://www.epa.gov/international-cooperation/international-efforts-wasted-food-recovery>

² Giordano, C., et al. "Economic, Environmental and Social Impacts of Food Waste: A CGE Model Approach." Sustainability, 2022.

<https://www.mdpi.com/2071-1050/14/6/3632>

³ UNFCCC. "Food Loss and Waste Account for 8–10% of Annual Global Greenhouse Gas Emissions

<https://unfccc.int/news/food-loss-and-waste-account-for-8-10-of-annual-global-greenhouse-gas-emissions-cost-usd-1-trillion>

⁴ "Reducing Food Loss and Food Waste." World Resources Institute.

<https://www.wri.org/insights/reducing-food-loss-and-food-waste>

ثانياً: الفوائد الاجتماعية:

1. تعزيز الأمن الغذائي:

- يُعد التبرع بالطعام الفائض الصالح للاستهلاك البشري وسيلة فعالة لدعم بنوك الطعام والجمعيات الخيرية، وبالتالي تعزيز الأمن الغذائي للأسر المحتاجة.
- يقلل من فقد الغذائي على مستوى سلسلة الإمداد، مما يزيد من إمدادات الغذاء المتاحة¹.

2. تقوية الروابط المجتمعية:

- تُعزز المبادرات المشتركة بين مؤسسات الضيافة والمجتمع المحلي في مجال تقليل الهدر من الروابط الاجتماعية والشعور بالمسؤولية المشتركة².

3. تعزيز الوعي البيئي والاجتماعي:

- تساهم الممارسات المستدامة في رفع الوعي بين الموظفين والعملاء حول أهمية الحفاظ على الموارد وتأثير هدر الطعام³.

4. ترسيخ ثقافة الاستدامة:

- يُساهم تبني المؤسسات لممارسات تقليل الهدر في ترسيخ ثقافة الاستدامة في المجتمع بشكل عام، وتشجيع الأفراد على تبني سلوكيات مماثلة⁴.

5. تحقيق العدالة الاجتماعية:

- يُقلل من التفاوت في الحصول على الغذاء، حيث يتم تحويل الطعام الذي كان ليُهدر إلى من هم في أمس الحاجة إليه⁵.

¹ Justin laka, the social benefits of reducing food wast,2024

<https://www.therm.cool/-blog/social-benefits-food-waste>

² Shapiro . "The benefits of reducing .."

³ ScienceDirect. "Consumers' Perceptions of Food Waste."

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296322003186>

⁴ Justin laka, "the social benefits of.."

⁵ Taste Before You Waste. "The Social Impact of Food Waste."

<https://www.tastebeforeyouwaste.org/post/the-social-impact-of-food-waste>

إن الفوائد المتعددة الأوجه للحد من هدر الطعام تؤكد على أن الاستثمار في الممارسات المستدامة ليس مجرد تكلفة إضافية، بل هو استثمار يعود بفوائد ملموسة على جميع الأطراف.

المطلب الثاني: الاتجاهات المستقبلية والابتكارات في إدارة بقايا الطعام.

يشهد مجال إدارة بقايا الطعام تطورًا مستمرًا، مدفوعًا بالتقدم التكنولوجي والوعي المتزايد بأهمية الاستدامة. تبرز العديد من الاتجاهات المستقبلية والابتكارات التي ستشكل مستقبل هذا القطاع في مؤسسات الضيافة.

1. الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (Machine Learning) المتقدم:

- سيستخدم الذكاء الاصطناعي بشكل أوسع في تحليل البيانات الضخمة (Big Data) من سلاسل التوريد وأنماط الاستهلاك، لتحسين دقة التنبؤ بالطلب وتقليل الإنتاج الزائد.
- تطوير أنظمة آلية للتوصية بالطلبات بناءً على تفضيلات العملاء الفردية، مما يقلل من الطعام المتبقي في الأطباق¹.

2. التطورات في التكنولوجيا الحيوية: (Biotechnology)

- تحويل البقايا إلى مصادر طاقة ومواد تغليف: ابتكار طرق جديدة لتحويل بقايا الطعام العضوية إلى غاز حيوي (Biogas) أو وقود حيوي (Biofuel) لاستخدامها كطاقة نظيفة في المطاعم والفنادق.
- إنتاج مواد تغليف مستدامة: تطوير مواد تغليف قابلة للتحلل الحيوي أو مصنوعة من بقايا الطعام نفسها، لتقليل الاعتماد على البلاستيك².

3. الروبوتات والأتمتة في المطابخ:

- استخدام الروبوتات في فرز بقايا الطعام، ومعالجة النفايات، وحتى في تحضير الأطباق بكميات دقيقة للحد من الهدر البشري.

¹ HPG Consulting , The Future of Food Waste Management: Trends & Challenges.2024
<https://hpgconsulting.com/commercial-kitchen/the-future-of-food-service-trends-and-technologies-to-watch-out-for-in-2024/>

² نفس المرجع.

- أنظمة آلية للمراقبة المستمرة لجودة وكمية الطعام في المخازن والثلاجات¹.

4. تطبيقات ومنصات الهاتف المحمول المتكاملة:

- تطوير تطبيقات تربط المطاعم بالعملاء لبيع الطعام الفائض بأسعار مخفضة قبل نهاية اليوم، مما يقلل الهدر.
- منصات تُسهل عملية التبرع بالطعام للجمعيات الخيرية مع تتبع آلي للكميات المتبرع بها.

5. أنظمة التتبع الذكية لبقايا الطعام: (Smart Food Waste Tracking Systems)

- استخدام أجهزة استشعار مدعومة بالإنترنت الأشياء (IoT) لرصد بقايا الطعام في كل مرحلة من مراحل السلسلة الغذائية، وتقديم تحليلات فورية للمساعدة في تحديد أسباب الهدر وتطبيق الحلول².

6. تقنيات تقليل بقايا الطعام داخل الثلاجة والمخزن:

- تطوير ثلاجات ذكية تراقب تواريخ صلاحية المنتجات وتُقدم اقتراحات للطهي بناءً على المكونات المتاحة.
- أدوات إدارة المخزون المتقدمة التي تُحدث تلقائيًا عند كل استخدام وتُرسل تنبيهات للمخزون المنخفض أو الذي يقترب من الانتهاء.

7. مقاربات الاقتصاد الدائري: (Circular Economy)

- التحول نحو نموذج الاقتصاد الدائري في قطاع الضيافة، حيث يتم إعادة استخدام الموارد وإعادة تدويرها باستمرار، وتقليل النفايات إلى الحد الأدنى. يشمل ذلك إعادة استخدام زيوت الطهي، وتحويل القهوة المطحونة إلى سماد، وغيرها.

8. استراتيجيات الاستدامة المعتمدة على البيانات: (Data-Driven Sustainability Strategies)

- تُمكن التحليلات المتقدمة لمؤسسات الضيافة من اتخاذ قرارات مدروسة ومبنية على بيانات دقيقة لتقليل الهدر وتحسين الكفاءة البيئية.

¹ نفس المرجع السابق.

² نفس المرجع السابق.

9. **النظرة المستقبلية:** إن الاتجاهات المستقبلية في إدارة بقايا الطعام تشير إلى تكامل سلس بين التكنولوجيا والاستدامة وتفاعل الضيوف. ستصبح المطاعم والفنادق أكثر نكاء وكفاءة، وستلعب دورًا رائدًا في بناء مستقبل غذائي أكثر استدامة.

المطلب الثالث : دراسة ميدانية لنظام إدارة بقايا الطعام بمركب " روسيكا بارك "

سكيدة .

تندرج هذه الدراسة الميدانية في إطار لإكمال الجانب النظري من الدراسة و التحقق من واقع إدارة بقايا الطعام و كذلك الوجبات غير المستهلكة في مؤسسات الإطعام و الضيافة ، و تم إختيار مركب " روسيكا بارك " بولاية سكيدة كنموذج بغرض قياس مدى تبني هذه مؤسسة إستراتيجيات مستدامة لإدارة هذه بقايا .

الفرع الأول : نبذة تعريفية للمركب " روسيكا بارك " بسكيدة .

للتعرف أكثر على المركب ، سوف نقدم تعريف للمركب يشمل جميع جوانب من نشأته ، الخدمات الذي يقدمها للزبائنه و هيكله التنظيمي .

أولاً : تعريف بالمركب :

القرية السياحية ' روسيكابارك ' هي مشروع سياحي ضخم يقع في سيدي بوزعرورة بلدية فلفلة ولاية سكيدة . الجزائر . تأسست في 2010 من خلال شراكة بين شركة الجزائرية والسعودية للاستثمار والمستثمرين الجزائريين تحت إشراف شركة المنشآت الأكوي فندقية الجزائر تم الافتتاح الرسمي في 20 جويلية 2023 من فئة 3 نجوم .

يمتد المشروع على مساحة 13800m² يتميز بموقعه الاستراتيجي المطل على البحر الأبيض المتوسط ، تضم مرافق متنوعة (فنادق ، شقق، فيلات ، منتزه مائي ، مطاعم ، شاطئ خاص ...)

و تقدر طاقة إستيعاب : 1044 سريرا بما في ذلك 252 شقة و 10 فيلات .

ثانيا : الخدمات الذي يقدمها المركب :

يقدم المركب مجموعة من الخدمات المتنوعة تتمثل في :

1. خدمات الإقامة :

- 252 شقة .
- 06 أجنحة مزدوجة .
- 06 أجنحة مزدوجة مع حوض سباحة .
- 10 فيلات فاخرة .
- خدمة الغرف .
- خدمة تنظيف الغرف يوميا .
- خدمة غسيل وكوي الملابس .

2. خدمات الإطعام و الشراب :

- عدد المطاعم 03 + 2 كافيتيريا .
- أنواع المأكولات : بوفيه وقائمة طعام عالمية وتقليدية ووجبات خفيفة .
- الصيغ المقترحة : نصف إقامة . إقامة كاملة.

3. الترفيه و الأنشطة :

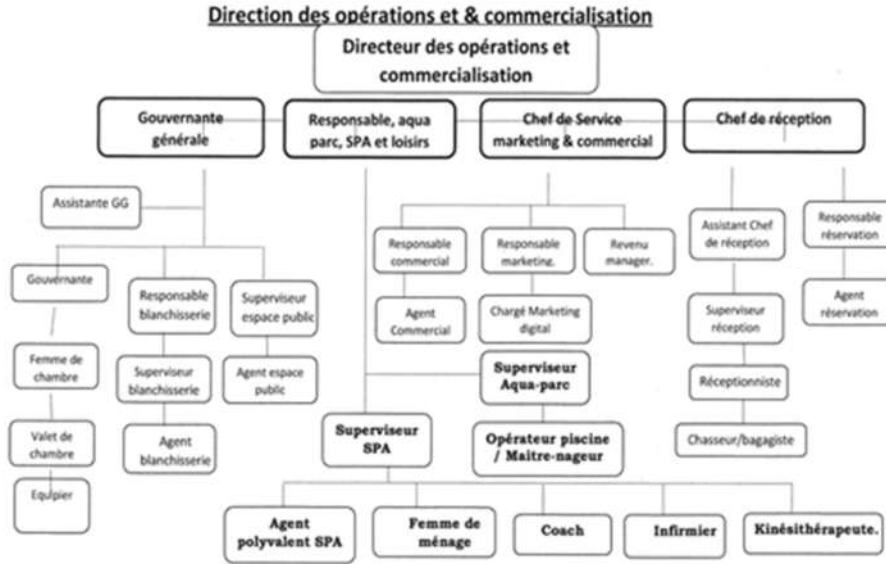
- حمامات سياحية : 5 حمامات سياحية جماعية ، 12 حمام سباحة خاص و 2 حمام كبير دافئ
- شاطئ خاص .
- 2 ملاعب متعددة الرياضات و 01 ملعب كرة قدم .
- أكوا بارك
- مركز اللياقة البدنية ، SPA (صالة ألعاب رياضية وحمام تقليدي وغرفة مساج و مصفف شعر)
- غرفة مؤتمرات تتسع ل 200 شخص .
- 4 غرف تدريب تتسع من 20 إلى 50 شخصا .

4. خدمات أخرى :

- استقبال على مدار 24 ساعة .
- خدمة النقل .
- خدمة **WIFI** المجانية في جميع أنحاء مكان الإقامة .
- موقف سيارات مجاني .
- الأمن : مراقبة على مدار 24 ساعة .

ثالثاً : الهيكل التنظيمي للمركب .

يشمل هيكل التنظيمي على أهم الأقسام الموجودة في المركب .



الشكل رقم 01 : الهيكل التنظيمي للمركب " روسيكا بارك " سكيكدة .

الفرع الثاني : جمع البيانات الدراسة .

و تتمثل في :

أولاً : مجالات الدراسة .

1. المجال الجغرافي :

تمت الدراسة على مستوى مركب " روسيكا بارك " السياحي الذي يقع بولاية سكيكدة ، لكونه يمثل نموذجاً فعالاً لمؤسسات الإطعام و الضيافة لجودة خدماته العالية خاصة خدمة الإطعام بمعايير محلية و أجنبية في المستوى ، مما يجعله فضاء جد ملائماً لدراسة موضوع إدارة بقايا الطعام .

2. المجال الزمني :

قمنا بعملية توزيع الإستمارات و جمعها في يوم واحد فقط ، و كان ذلك بتاريخ 26 ماي 2025 مستغلين إنعقاد اجتماع إداري حضره أغلب الموظفين المستهدفين بالدراسة ،مما سهل علينا جمعها في نفس اليوم . و قد سبقت هذه المرحلة عملية إعداد الإستبيان التي تطلبت الكثير من الوقت لإعداد إستمارة ملائمة لموضوع الدراسة .

3. المجال البشري :

شمل هذا المجال عينة مكونة من 10 موظفين في المركب من بينهم : المدير العام ، مسؤول الموارد البشرية ، مسؤول الإطعام و موظفون من أقسام مختلفة .

ثانياً : العينة و خصائصها .

أولاً يجب تحديد مجتمع البحث قبل العينة وذلك بحسب الظاهرة المراد دراستها، مجتمع البحث يمثل جميع الموظفين الذين ينتمون لمجال الدراسة .أما عينة البحث فهي مجموعة يتم اختيارها لتمثيل المجتمع محل الدراسة¹.

ثالثاً : منهج الدراسة .

¹ كريمة بن صغير ، مطبوعة بيداغوجية في مادة المنهجية و تقنيات البحث ،جامعة قالمة ، 2017 ، ص42.

يعد منهج الدراسة الإطار الذي يوجه الباحث تنظيم أفكاره و تحليل بياناته بهدف الوصول إلى نتائج منطقية و إقترح حلول مناسبة لموضوع الدراسة .¹

و قد إعتمدنا على منهج الوصفي التحليلي والمنهج الإستقرائي .

رابعاً : أداة جمع البيانات .

يقصد بأداة البحث تلك الوسيلة المناسبة لجمع البيانات اللازمة للتعامل مع المشكلة محل الدراسة .²
و قد إعتمدنا في بحثنا هذا على إستمارة الإستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات اللازمة حول الموضوع .

○ بناء الإستمارة و توزيعها :

إعتمدنا خلال إعداد الإستمارة على نوع واحد من الأسئلة ، و الذي يتمثل في الأسئلة المغلقة و التي يطلب من المبحوث منها إختيار إجابة واحدة فقط من بين مجموعة من الخيارات المحددة مسبقاً ، و ذلك من أجل أن تجمع المعلومات بشكل دقيق و منظم مما يسهل عملية التحليل و تعزز موثوقية النتائج .

و إنطلاقاً من إشكالية البحث تم تقسيم الإستمارة لقسمين أساسيين هما :
القسم الأول الذي تم تخصيصه بشكل خاص للبيانات الشخصية للموظفين شمل خمس أسئلة .
في حين القسم الثاني ، شمل عشر أسئلة مغلقة تلامس بشكل مباشر محاور البحث الأساسية و ساد فيها الوضوح و البساطة لضمان فهمها للجميع .
أما بالنسبة لتوزيع الاستمارات تم توزيع 10 إستمارات في يوم واحد على مستوى المركب ، و قد تم الحرص على جمعها شخصياً ، مع تقديم المساعدة في حالة وجود أي نقاط غامضة في تعبئتها من طرف الموظفون . و هذا ما يفسر عدم وجود إستمارات غير صالحة .

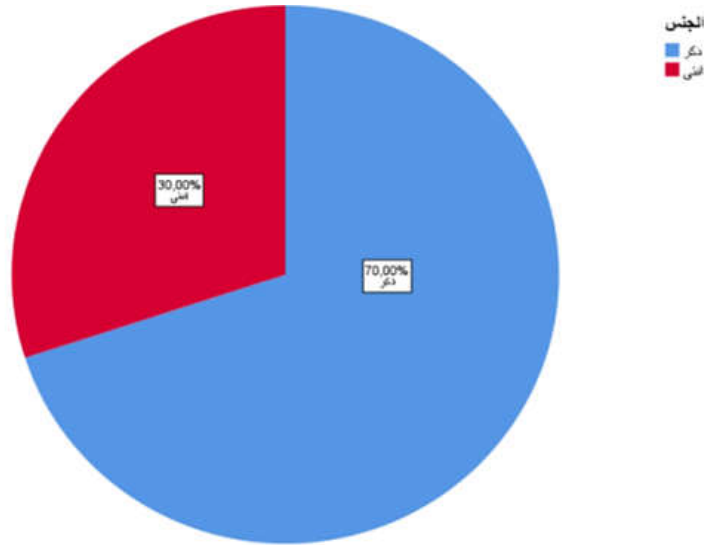
¹ نفس المرجع السابق ، ص 05.

² نفس المرجع السابق ، ص 43.

الفرع الثالث : تحليل البيانات الدراسية .

إعتمدنا في تحليل النتائج الإستمارات على برنامج (SPSS) ، الذي مكننا من إستخراج الرسوم البيانية اللازمة لتحليل نتائج تحليلاً منهجي و دقيق .

اولاً : تحليل النتائج .

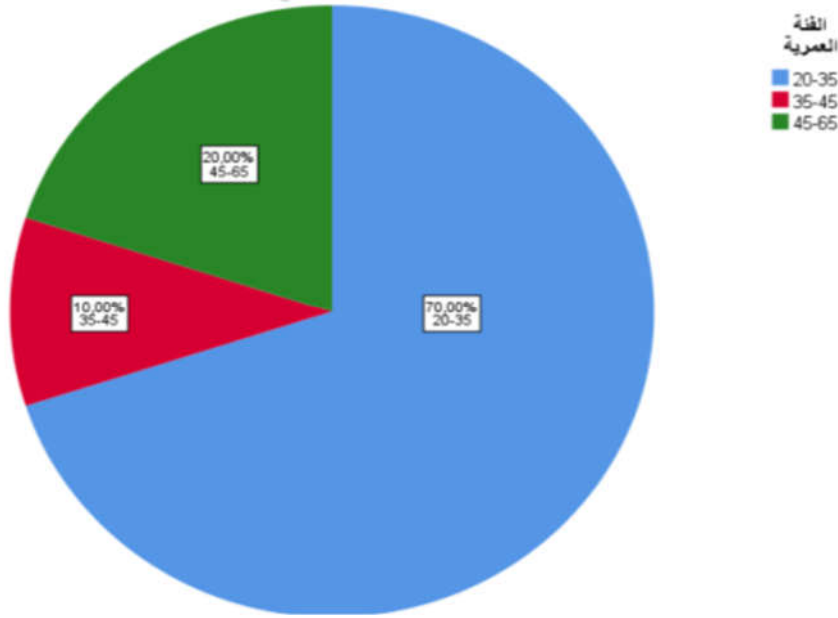


الشكل رقم 02 : يوضح نسبة الجنسين .

المصدر : مخرجات Spss .

تبين الدائرة النسبية أكبر نسبة كانت عند الرجال بنسبة 70.00 بالمئة ، في حين تقابلها نسبة 30.00 بالمئة فقط للنساء .

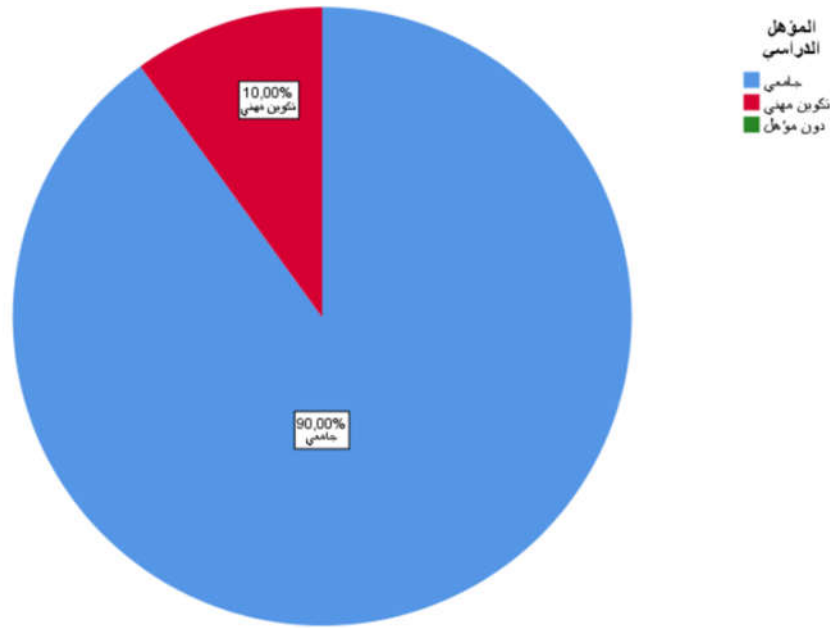
و هذا راجع لمشاركة الرجال أكثر في تعبئة الإستمارات مقارنة بالنساء ، و لكون أن أغلب المناصب المعنية يشغلها الرجال مما جعل الوصول إليهم أكثر سهولة .



الشكل رقم 03 : يوضح الفئات العمرية .

المصدر : مخرجات Spss .

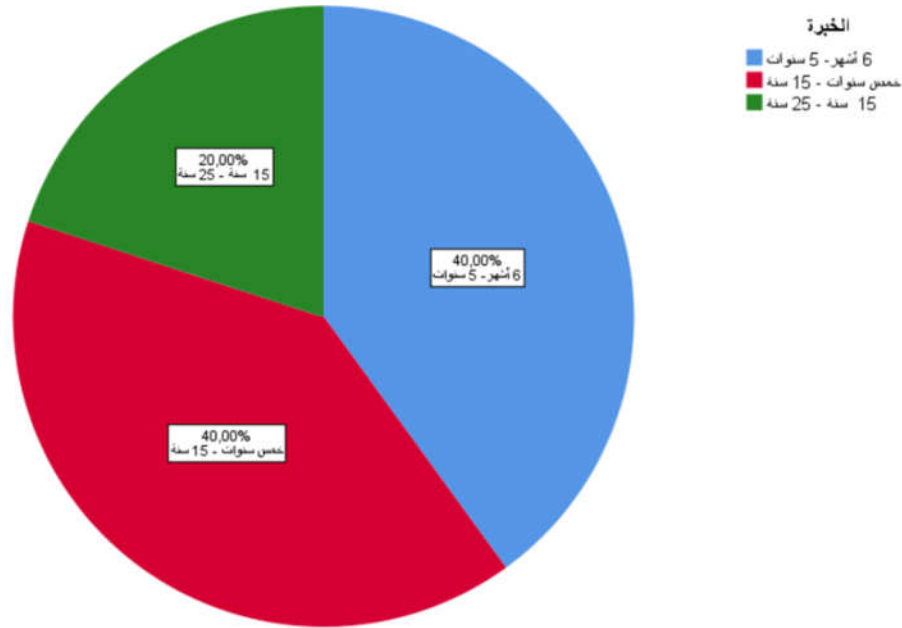
من خلال النتائج المستخرجة من spss نجد أن الفئة العمرية من 20 إلى 35 هي أكبر نسبة ب 70% من إجمالي الاستثمارات الموزعة ، البالغ عددها 10 استثمارات ، يعود إلى أغلب موظفي قسم الإطعام بالقرية السياحية ينتمون إلى هذه الفئة ، يفسر ذلك بمتطلبات هذا النوع من العمل الذي يستوجب مجهودا بدنيا ، مرونة في التوقيت ، سرعة في الأداء ، وهي صفات تتوفر عادة لدى هذه الفئة العمرية النشيطة والتي تمثل بداية الحياة المهنية .



الشكل رقم 04 : يوضح المؤهل الدراسي .

المصدر : Spss .

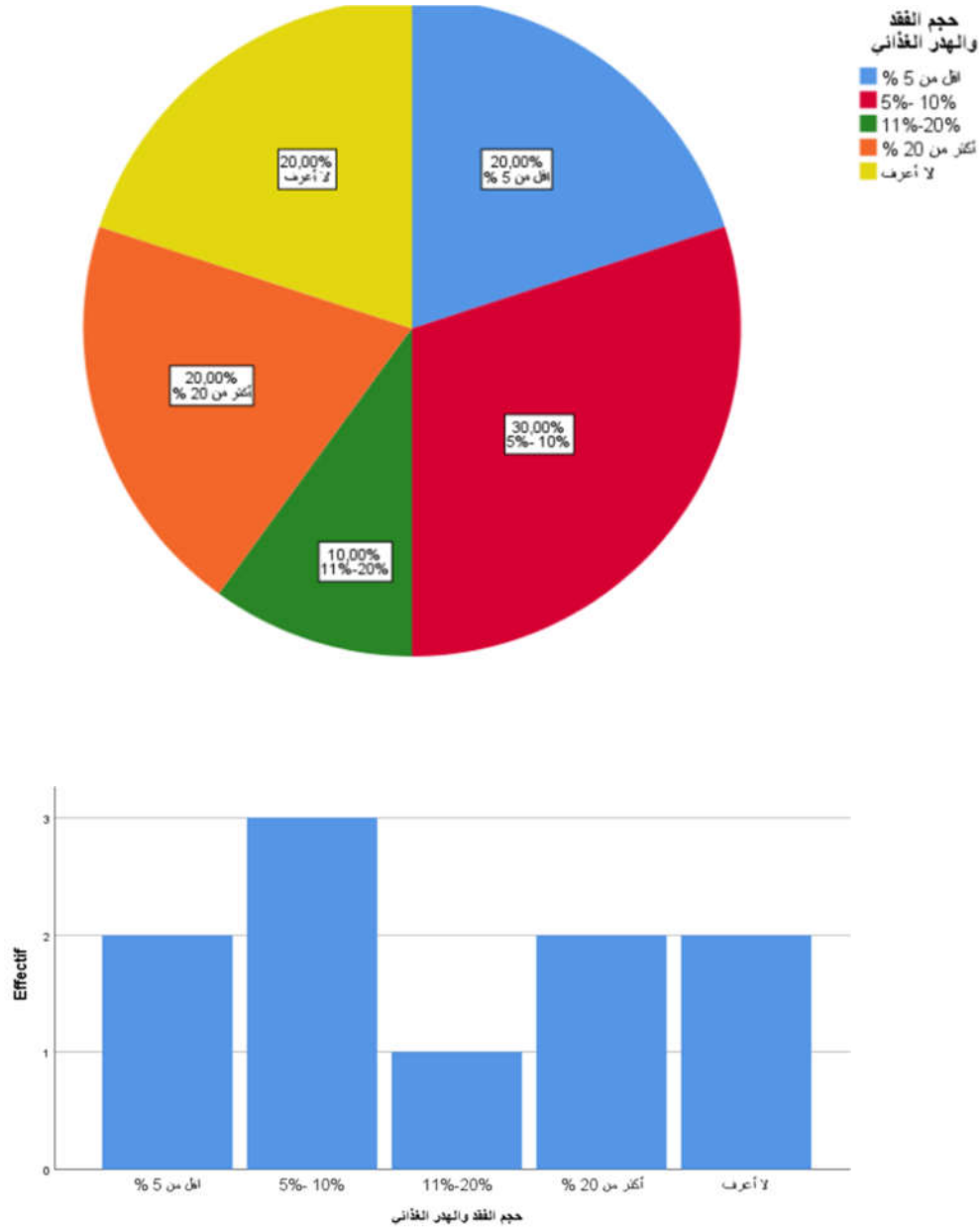
من خلال الدائرة البيانية يتبين أن المستوى الجامعي الذي يمثل 90% من إجمالي 10 استمارات استبيان وزعت ، أكبر من نسبة التكوين المهني التي كانت 10% هذا التفاوت راجع إلى توجه المؤسسة نحو توظيف خريجي الجامعات ، نظرا لمعارفهم النظرية وقدرتهم على التكيف مع متطلبات العمل في القطاع السياحي خاصة في قسم الإطعام الذي يتطلب كفاءة في التنظيم ، التعامل مع الزبائن في مثل بيئة ديناميكية كهذه .



الشكل رقم 05 : يوضح مدة الخبرة .

المصدر : Spss .

من خلال النتائج المستخرجة من spss نجد أن الخبرة من 6 أشهر إلى 5 سنوات ، تمثل نسبة 40.00% ومن 5 سنوات إلى 15 سنة تمثل 40% ، هذا يشير إلى وجود توازن الخبرات المتوسطة والطويلة مما يعزز من كفاءة العمل واستقرار الأداء داخل قسم الإطعام ، مع اعتماد معتدل على الكوادر الجديدة والقديمة . أما في ما يخص نسبة 20% قد كانت خبرتهم بين 15 و 25 سنة مما يفسر ذلك إما بتقاعد بعضهم أو ضعف الاستقرار المهني .



الشكل رقم 06 : نتائج السؤال الأول .

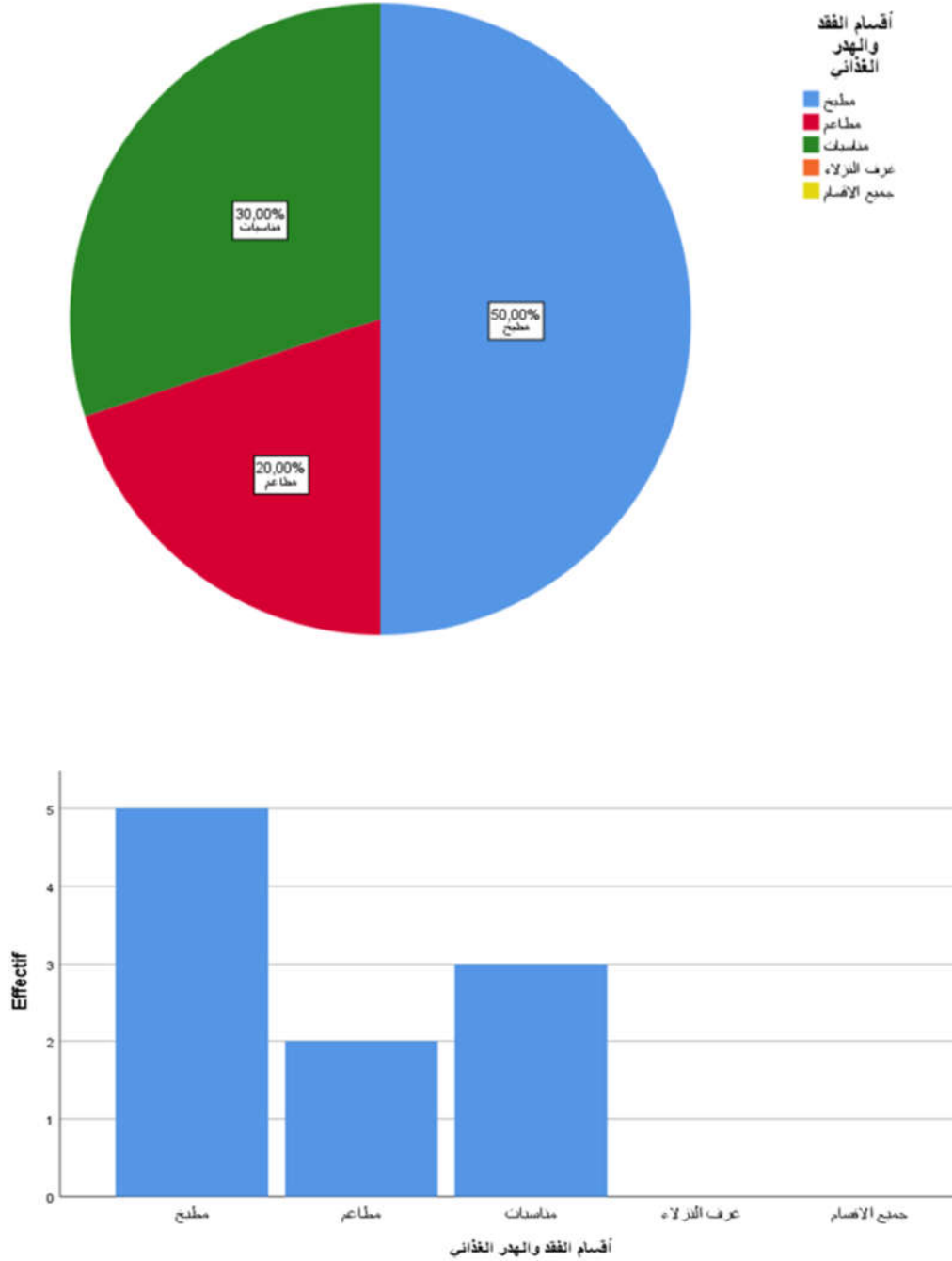
المصدر : مخرجات Spss .

من خلال نتائج ، نلاحظ أن أعلى نسبة من المشاركين قدّرت حجم الفقد والهدر الغذائي في المركب بـ

نسبة تتراوح بين 5% إلى 10%، حيث مثلت هذه الفئة 30.00% من العينة ، اما نسبة 20.00 %

سجلت على مستوى ثلاث فئات متساوية تتمثل في :

- الموظفون الذين يقدرّون الهدر بنسبة أقل من 5% .
 - الموظفون الذين يرون أن الهدر يفوق 20% .
 - الموظفون الذين لا يعرفون حجم الهدر في المركب .
- في المقابل ، سجلت أقل نسبة ب 10.00% ترى أن نسبة الهدر تتراوح بين 11 % إلى 20% .
- تشير هذه النتائج إلى أن أغلب المشاركين يقدرّون الهدر بنسبة منخفضة نسبياً (5%-10%) ، إلا أن وجود نسبة معتبرة من الأجوبة المتفرقة.

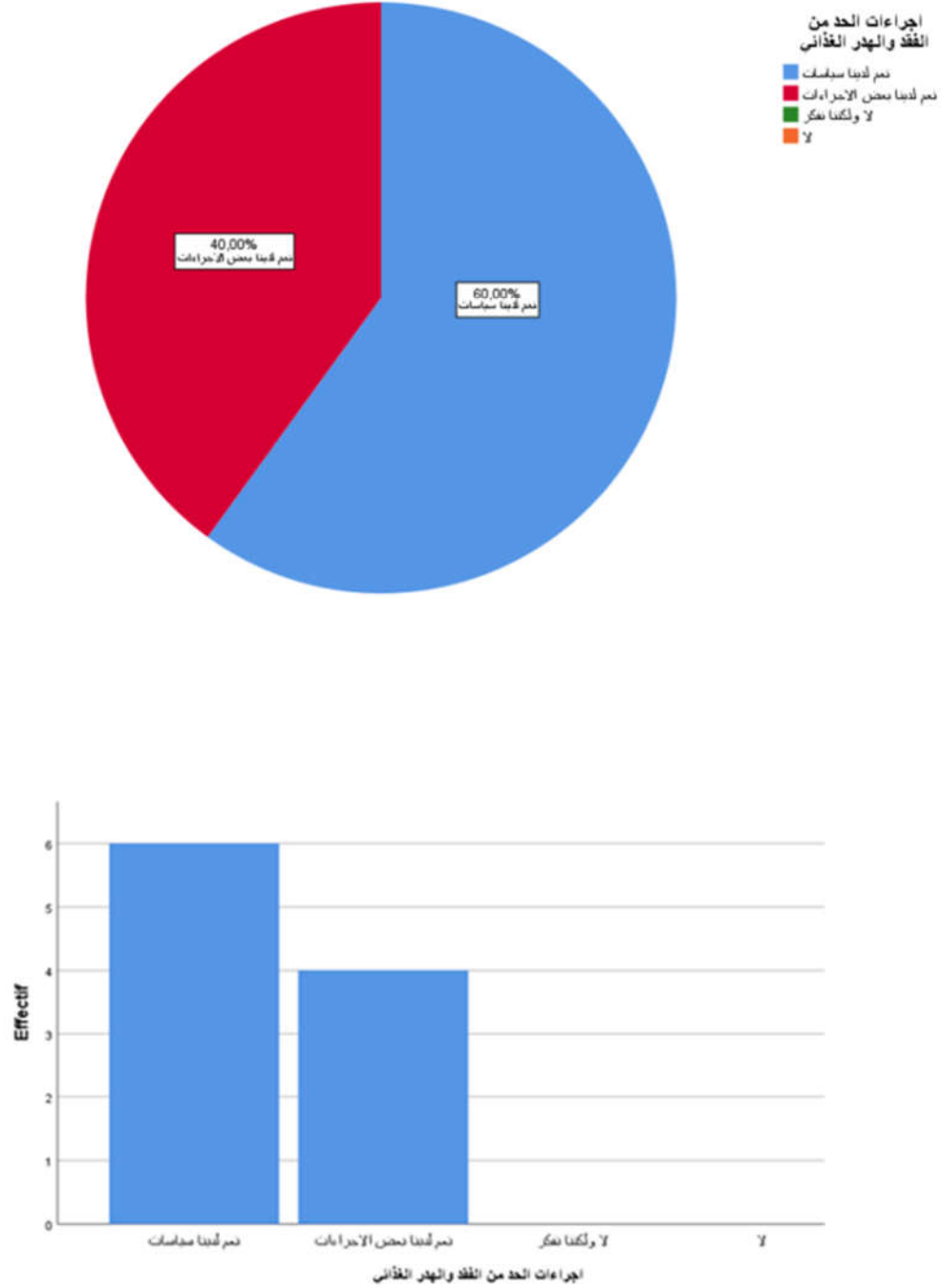


الشكل رقم 07 : نتائج السؤال الثاني .

المصدر : مخرجات Spss .

من خلال نتائج ، التي تعبر عن أقسام التي يحدث على مستوياتها كميات كبيرة من الهدر و الفقد

الغذائي في المركب ، نجد أن أكبر كميات الهدر على مستوى المطبخ ب 50% ، و هذا راجع إلى تحضير كميات من الطعام و سوء إدارة التخزين . في حين سجلت نسبة 30% على مستوى المناسبات بسبب التنبؤ و التقدير الخاطئ لعدد الضيوف . أما المطاعم فتتمثل نسبة 20% من الهدر و ذلك بسبب أنها تقدم كميات كبيرة و غياب لخيارات المرنة تلائم حاجات الزبون. بالنسبة لغرف النزلاء و لأقسام الأخرى لم تسجل هدرًا 0% ربما لعدم معرفة كافية بها .

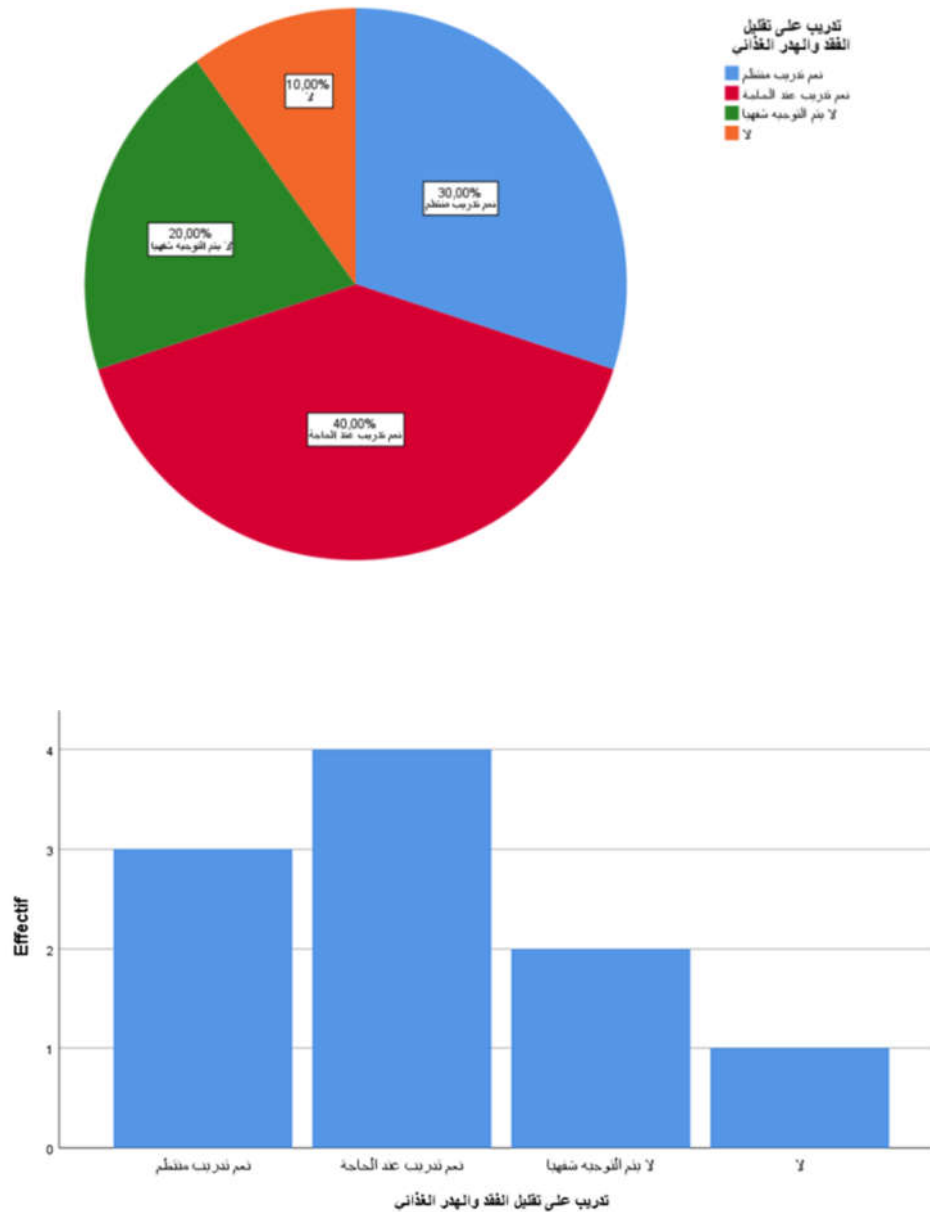


الشكل رقم 08 : نتائج السؤال الثالث .

المصدر : مخرجات Spss

من خلال ما أظهرته نتائج إستمارة ، أن أغلبية كانت نسبتهم تقدر ب 60.00%، أكدوا أن مركب

يعتمد على سياسات واضحة لحد من هدر الغذائي ، في المقابل 40.00% صرحوا بوجود بعض الإجراءات غير الرسمية ، إلا أنه لم تسجل أي إجابة لصالح الخيارين المتعلقين بـ "لا ولكننا نفكر" أو "لا" بنسبة 0.00% كليهما .

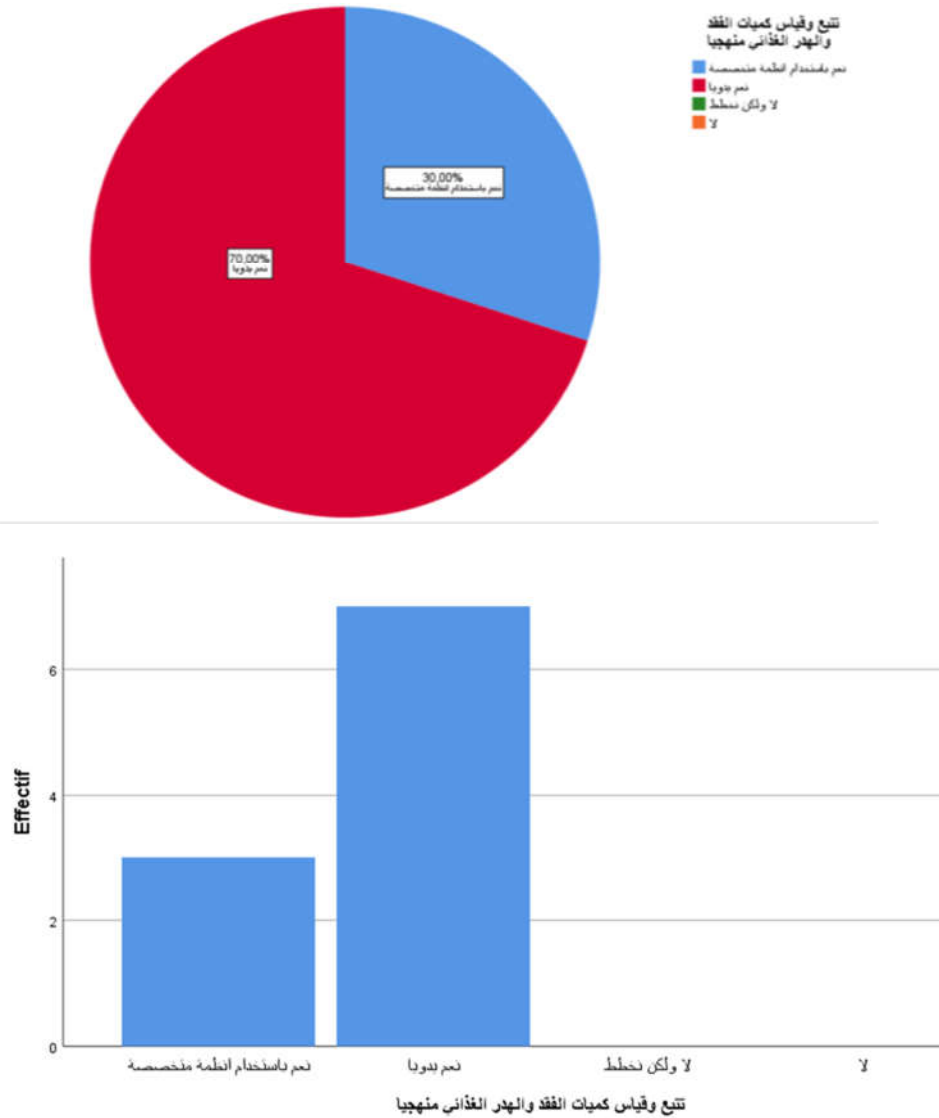


الشكل رقم 09 : نتائج السؤال الرابع .

المصدر : مخرجات Spss.

تشير نتائج أن أكبر نسبة كانت 40% من العاملين الذين تلقوا تدريباً عند الحاجة لتقليل من الفقد و الهدر الغذائي ، بينما كانت نسبة 30% للعاملين الذين يحصلون على تدريب منتظم ، في حين 20% إعتدوا على توجيه شفوي فقط ، و 10% لم يحصلوا على أي تدريب تماماً ، مما يفسر أنه

هناك تفاوت في طرق التدريب للعاملين .



الشكل رقم 10 : نتائج السؤال الخامس .

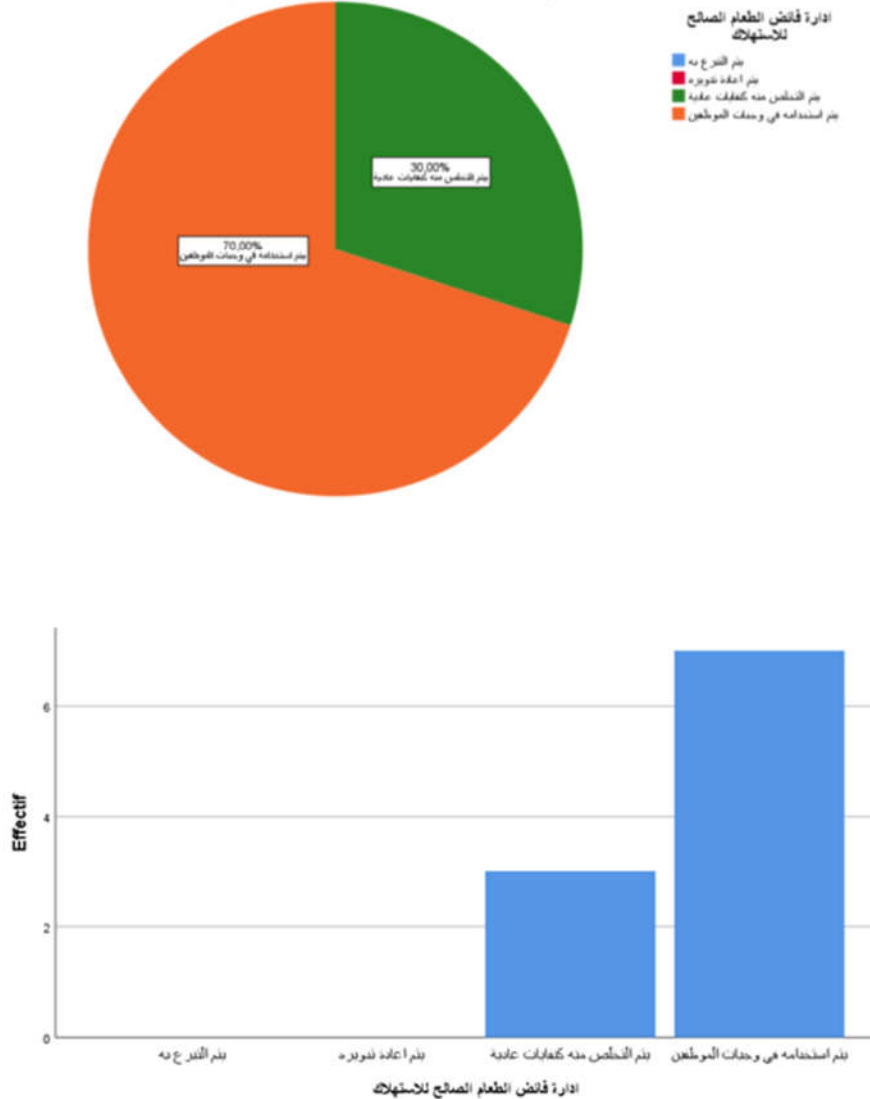
المصدر : مخرجات Spss .

سجلت أكبر نسبة من خلال ما أظهرته نتائج ، ب 70.00%، يعتمدون على وسائل يدوية

كالسجلات الورقية أو التقارير الداخلية لتتبع وقياس كميات الفقد والهدر الغذائي داخل المركب .

في المقابل ، تم تسجيل نسبة 30.00% بأنهم يستخدمون أنظمة متخصصة لهذا الغرض ، في حين

لم يُسجل أي ردّ لصالح الخيارين الآخرين ، إذ بلغت نسبتهما 0.00%.



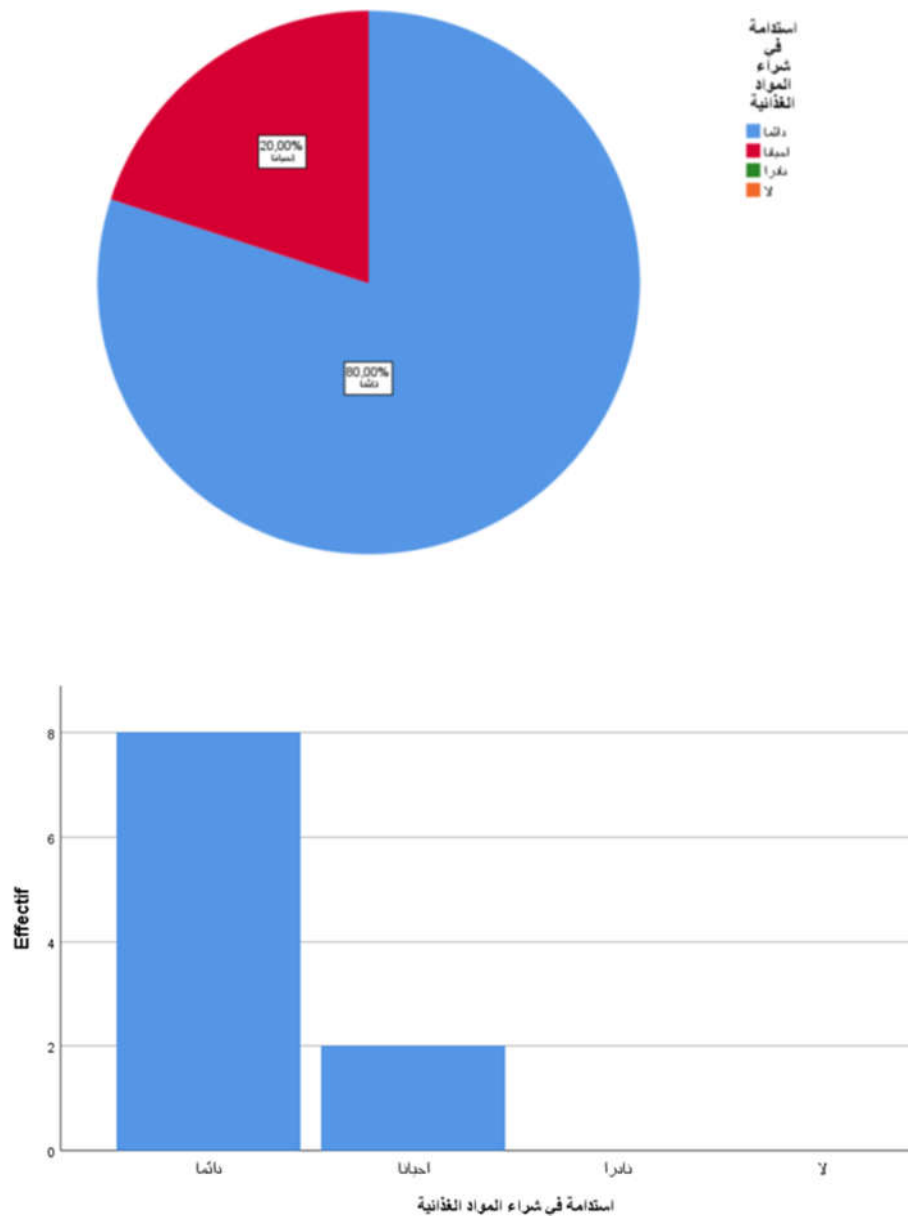
الشكل رقم 11 : نتائج السؤال السادس .

المصدر : مخرجات Spss .

نلاحظ أن نسبة 70.00% من فائض الطعام يتم استخدامه في وجبات الموظفين ونسبة 30.00%

يتم التخلص منه كمخلفات عادية ، في المقابل أن الفائض الطعام لا وجود لإحتمال التبرع به أو

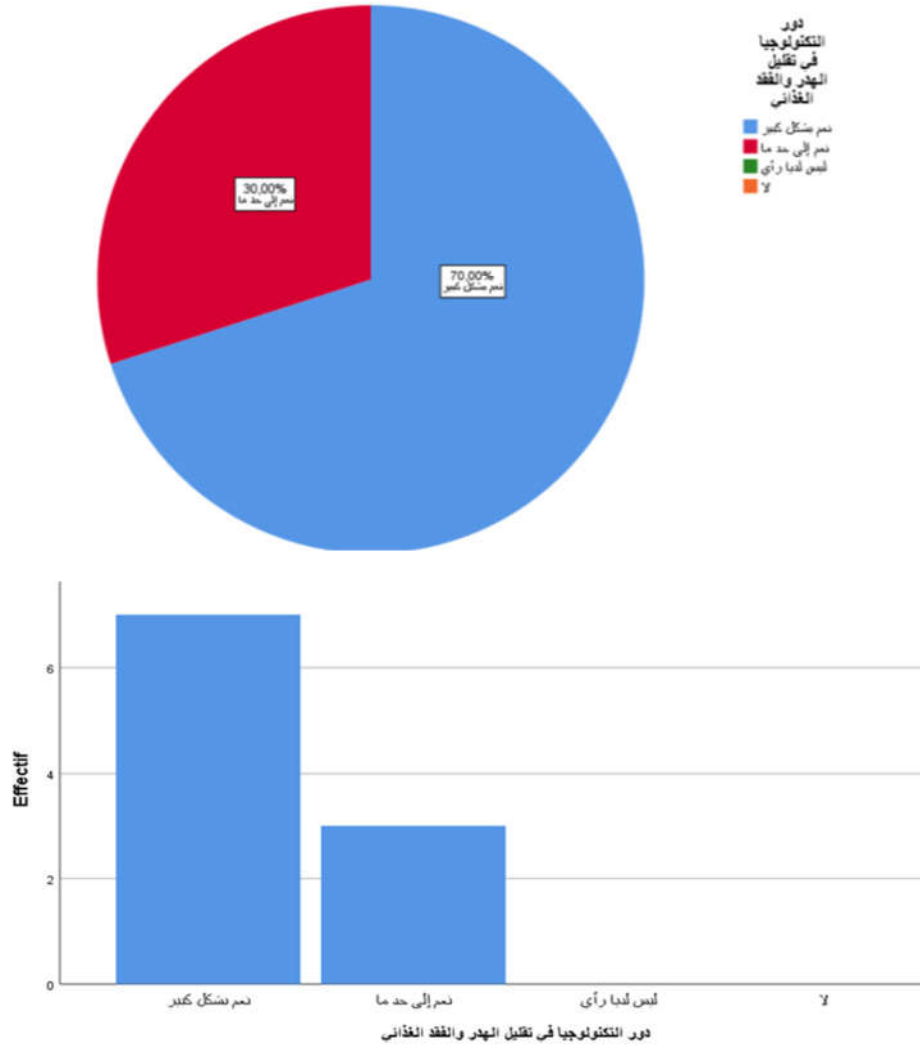
إعادة تدويره أبداً نسبة 0.00% .



الشكل رقم 12 : نتائج السؤال السابع .

المصدر : مخرجات Spss.

أظهرت النتائج ، أن 80.00% من الموظفون أفادو بأنهم دائماً يراعون مبدأ الاستدامة في شراء المواد الغذائية ، في حين أن 20.00% فقط أشارو إلى أنهم أحياناً يأخذون هذا المبدأ بعين الاعتبار . في المقابل لا وجود لإنعدام مبدأ الإستدامة أبداً 0.00% مما يفسر لنا وجود وعي كبير بأهمية الإستدامة في شراء المواد.

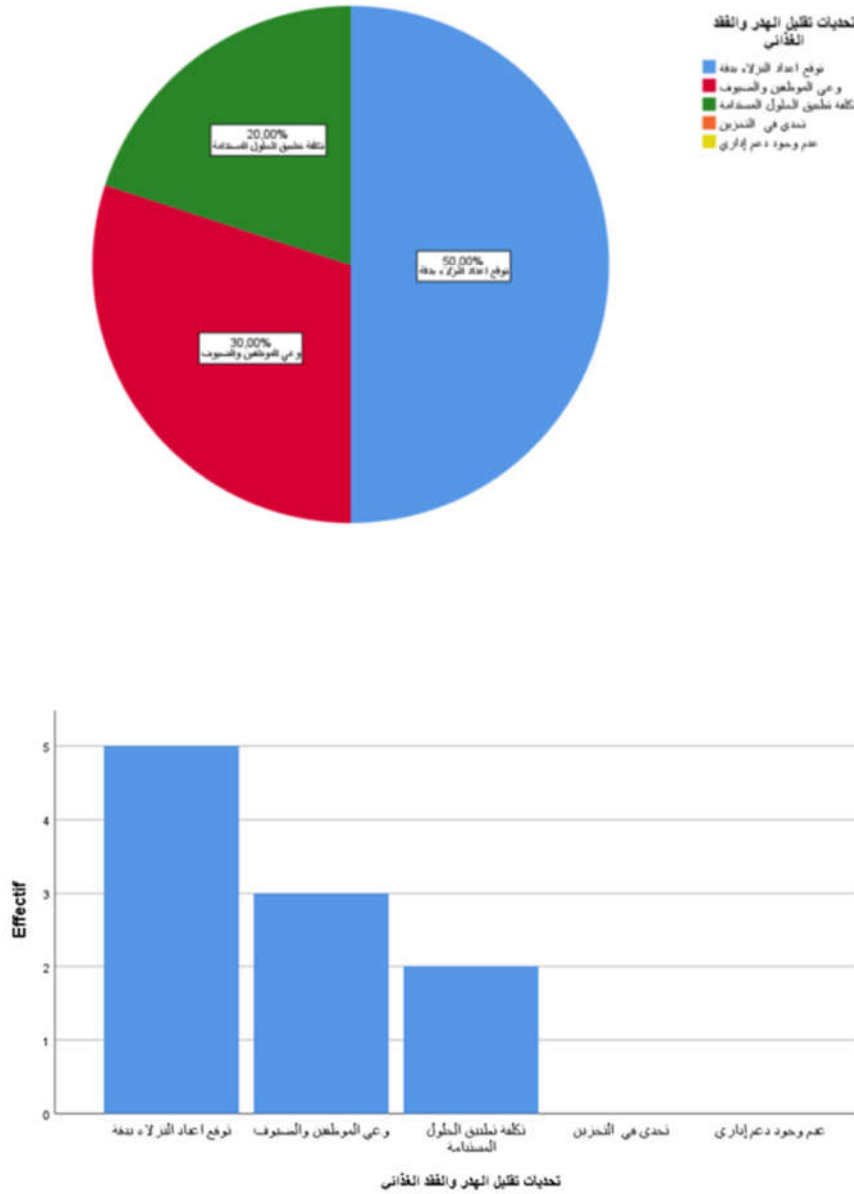


الشكل رقم 13 : نتائج السؤال الثامن .

المصدر : مخرجات Spss.

توضح لنا النتائج ، أن 70.00% من أفراد العينة أكدوا أن التكنولوجيا تلعب دورا مهما بشكل دائم في تقليل الفقد والهدر الغذائي ، بينما رأى 30.00% منهم أن التكنولوجيا تساهم في ذلك إلى حد ما .

مما تعكس لنا على وجود اتفاق واسع بين الموظفين على أهمية التكنولوجيا كأداة فعالة في تحسين إدارة الموارد الغذائية داخل الفندق .



الشكل رقم 15 : نتائج السؤال التاسع .

المصدر : مخرجات Spss .

نلاحظ أن أكبر تحدٍ تواجهه المؤسسة في تقليل الفقد والهدر الغذائي هو صعوبة توقع أعداد النزلاء

بدقة، حيث عبّر عن هذا التحدي 50.00% من المشاركين.

في المرتبة الثانية، جاء ضعف وعي الموظفين والضيوف كعائق أمام جهود الحد من الهدر، بنسبة

30.00% ، مما يشير إلى وجود قصور على مستوى التثقيف والممارسات اليومية.

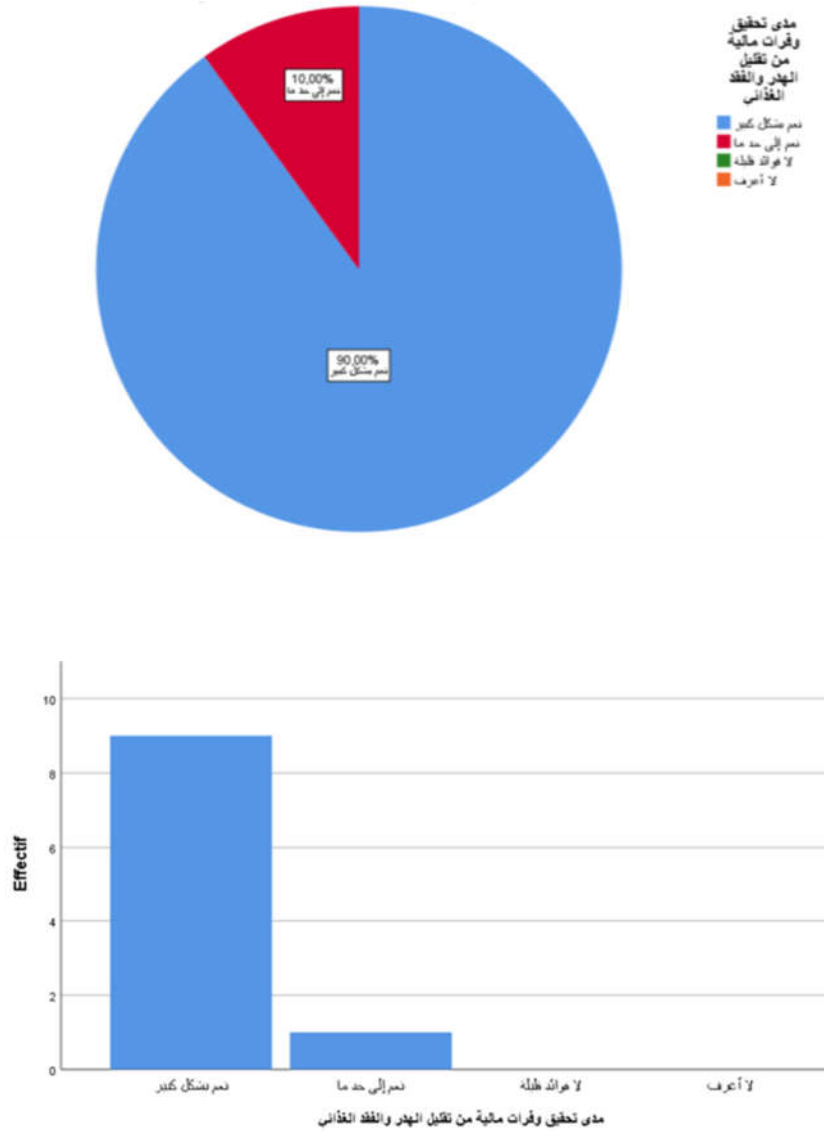
كما اعتبر 20.00% من الموظفون ، أن تكلفة تطبيق الحلول المستدامة تُشكل تحديًا حقيقيًا، وهو

ما يعكس البُعد المالي المرتبط بممارسات الاستدامة.

ومن اللافت أن خيارَي "تحدي في التخزين أو سلسلة الإمداد" و"عدم وجود دعم إداري كافٍ" لم يُسجلا

أي نسبة 0.00%، ما يعني أن هذه العوامل لا تُعد من أبرز الصعوبات التي تواجهها المؤسسة

المستجوبة.



الشكل رقم 15 : نتائج السؤال العاشر .

المصدر : مخرجات Spss .

نلاحظ ن 90.00% من أفراد العينة أي أغلبية أكدوا أن تقليل الفقد والهدر الغذائي يساهم بشكل كبير

في تحقيق وفرات مالية للفندق ،في حين أفاد 10.00% بأن هذا التأثير المالي موجود إلى حد ما .
مما يفسر لنا أهمية تقليل الهدر و الفقد الغذائي كوسيلة فعالة لتحسين الأداء المالي للمؤسسة .

Tableau croisé الغذائي والفقد الهدر تقليل في التكنولوجيا دور * العمرية الفئة

Effectif		الغذائي والفقد الهدر تقليل في التكنولوجيا دور		Total
		كبير بشكل نعم	ما حد إلى نعم	
العمرية الفئة	20-35	6	1	7
	35-45	1	0	1
	45-65	0	2	2
Total		7	3	10

الجدول رقم 01 : يمثل نتائج علاقة الفئة العمرية مع دور التكنولوجيا في تقليل الفقد والهدر الغذائي.

المصدر : مخرجات Spss .

يتضح من الجدول أن الفئة العمرية من 20 إلى 35 سنة هي الأكثر اعتقاداً بأهمية ودور التكنولوجيا

في تقليل الفقد والهدر الغذائي، حيث صرّح 6 أفراد من أصل 7 في هذه الفئة بأن التكنولوجيا تلعب

دورًا "كبيرًا"، بينما قال فرد واحد فقط أنها تلعب دورًا "إلى حد ما".

في المقابل، أظهرت الفئة من 35 إلى 45 سنة مستوى أقل من القناعة، حيث أجاب فرد واحد فقط

بنعم بشكل كبير، دون تسجيل أي تأييد جزئي.

أما الفئة من 45 إلى 65 سنة فقد اتجه رأيها نحو الاعتدال، إذ صرّح فردان أن التكنولوجيا تلعب دورًا

في تقليل الهدر "إلى حد ما"، دون وجود من يرى أن دورها كبير .

تشير هذه النتائج إلى وجود تفاوت واضح في الوعي بدور التكنولوجيا حسب الفئة العمرية ، حيث تبدو الفئة الشابة (20-35 سنة) الأكثر إدراكًا أو تأييدًا لأثر التكنولوجيا في تقليل الفقد والهدر الغذائي. بينما يقل هذا الوعي مع التقدم في العمر، ما قد يعكس فجوة في التفاعل أو التقبل للتكنولوجيا لدى الفئات الأكبر سنًا.

الغذائي والهدر الفقد حجم * العمرية الفئة Tableau croisé

Effectif

		الغذائي والهدر الفقد حجم				أعرف لا	Total
		5 % من أقل	5%- 10%	11%-20%	20 % من أكثر		
العمرية الفئة	20-35	2	2	0	1	2	7
	35-45	0	0	0	1	0	1
	45-65	0	1	1	0	0	2
Total		2	3	1	2	2	10

الجدول رقم 02 : يمثل نتائج علاقة بين الفئة العمرية مع حجم الفقد والهدر الغذائي .

المصدر : مخرجات Spss .

تمثل الفئة العمرية من 20 إلى 35 سنة العدد الأكبر من الموظفون ، حيث بلغ عددهم 7 أفراد. وقد تنوعت تقييماتهم لحجم الفقد والهدر الغذائي بين عدة مستويات، حيث أشار بعضهم إلى أن الفقد أقل من 5%، وآخرون إلى نسبة تتراوح بين 5% و10%. كما سجل فرد واحد تقييمًا بأن الفقد أكثر من 20%. بالإضافة إلى ذلك، كان هناك اثنان لم يعرفا حجم الفقد، ما يعكس تفاوتًا في المعرفة أو الإدراك بين هذه الفئة.

تضمنت الفئة العمرية من 35 إلى 45 سنة مشاركًا واحدًا فقط، وقد قدر حجم الفقد بأنه أكثر من 20% لم تظهر تقييمات أخرى لهذه الفئة ضمن الجدول.

شملت الفئة العمرية من 45 إلى 65 سنة مشاركين اثنين، حيث كان تقييم أحدهما أن الفقد يقع بين

5% و10%، بينما قُدِّر عند الآخر بين 11% و20%. لم تُسجَل في هذه الفئة أي تقييمات تشير

إلى فقد أقل من 5% أو أكثر من 20%، كما لم يظهر لديهم حالات "لا أعرف".

تُظهر البيانات أن الفئة العمرية من 20 إلى 35 سنة هي الأكثر تمثيلاً وتظهر تنوعاً في تقديرات

حجم الفقد والهدر الغذائي، مع وجود نسبة ملحوظة من عدم المعرفة بحجم الفقد. بينما الفئات الأكبر

سناً تعكس تقييمات أكثر تركيزاً ضمن نطاقات متوسطة إلى مرتفعة من الفقد، دون وجود تقييمات

لمجهول أو فقد منخفض جداً. هذا يشير إلى تفاوت واضح في الوعي أو الإدراك حول حجم الهدر

الغذائي بين الفئات العمرية المختلفة.

الغذائي والهدر الفقد تقليل على تدريب * العمرية الفئة Tableau croisé

Effectif

		الغذائي والهدر الفقد تقليل على تدريب				Total
		منتظم تدريب نعم	الحاجة عند تدريب نعم	شفهيا التوجيه يتم لا	لا	
العمرية الفئة	20-35	3	2	1	1	7
	35-45	0	1	0	0	1
	45-65	0	1	1	0	2
Total		3	4	2	1	10

الجدول رقم 03 : يمثل نتائج علاقة بين الفئة العمرية مع تدريب على تقليل الفقد والهدر الغذائي.

المصدر : مخرجات Spss .

يوضح الجدول أن غالبية الموظفون من الفئة العمرية 20-35 سنة (7 أفراد) أشاروا إلى أن الموظفين في مؤسساتهم يتلقون تدريبًا خاصًا لتقليل الفقد والهدر الغذائي بأشكال مختلفة، حيث تلقى 2 منهم تدريبًا منتظمًا، و3 تدريبًا عند الحاجة، بينما أشار فرد واحد إلى توجيه شفهي، وآخر إلى عدم وجود تدريب أو توجيه.

في الفئة العمرية 35-45 سنة، كان هناك مشارك واحد أفاد بأن التدريب المتوفر هو تدريب منتظم.

أما الفئة العمرية 45-65 سنة، فقد توزعت إجاباتهم بين تدريب منتظم لشخص واحد، وعدم وجود تدريب لشخص آخر، دون تسجيل حالات توجيه شفهي.

بشكل عام، يظهر من النتائج أن التدريب الخاص بتقليل الفقد والهدر الغذائي متوفر بدرجات متفاوتة عبر الفئات العمرية ، مع وجود بعض المؤسسات التي تعتمد فقط على التوجيه الشفهي أو لا تقدم أي تدريب.

Tableau croisé العمرية الفئة * استدامة * الغذائية المواد شراء في

Effectif

		الغذائية المواد شراء في استدامة		Total
		دائما	أحيانا	
العمرية الفئة	20-35	7	0	7
	35-45	1	0	1
	45-65	0	2	2
Total		8	2	10

الجدول رقم 04 : يمثل نتائج العلاقة بين الفئة العمرية مع الاستدامة في شراء المواد الغذائية .

المصدر : مخرجات Spss .

يُظهر الجدول أن أعلى نسبة من الالتزام بالاستدامة في شراء المواد الغذائية تقع ضمن الفئة العمرية

من 20 إلى 35 سنة، حيث أفاد جميع الموظفون من هذه الفئة (7 أفراد) بأنهم دائماً يراعون

الاستدامة عند شراء المواد الغذائية.

كما أشارت الفئة العمرية من 35 إلى 45 سنة (فرد واحد) إلى نفس السلوك، أي الالتزام الدائم

بممارسات الشراء المستدام.

في المقابل، تميّزت الفئة العمرية من 45 إلى 65 سنة بسلوك مختلف، إذ لم يسجل أي فرد منها خيار

"دائماً"، بل صرّح اثنان منهم بأنهم أحياناً يراعون الاستدامة عند الشراء .

مما تعكس لنا تعكس البيانات أن الفئات الأصغر سناً (20-45 سنة) تُظهر وعياً واستمرارية أكبر في

مراعاة الاستدامة عند شراء المواد الغذائية، مقابل تراجع هذا السلوك في الفئة الأكبر سناً

(45-65 سنة)، التي تبدو أقل التزاماً بالاستدامة أو لا تدمجها ضمن ممارسات الشراء اليومية.

قد يشير ذلك إلى ارتباط الوعي البيئي أو التوجهات نحو الاستهلاك المسؤول بالعمر أو بالجيل، مما يُبرز أهمية تعزيز التوعية بالاستدامة خاصة لدى الفئات الأكبر سنًا .

الغذائي والهدر الفقد حجم * الخبرة Tableau croisé

Effectif

		الغذائي والهدر الفقد حجم				أعرف لا	Total
		5 % من أقل	5%- 10%	11%-20%	20 % من أكثر		
الخبرة	سنوات 5 - أشهر 6	1	0	0	1	2	4
	سنة 15 - سنوات خمس	1	3	0	0	0	4
	سنة 25 - سنة 15	0	0	1	1	0	2
Total		2	3	1	2	2	10

الجدول رقم 05 : يمثل نتائج العلاقة الخبرة مع حجم الفقد والهدر الغذائي .

المصدر : مخرجات Spss .

يعكس الجدول وجود علاقة متباينة بين عدد سنوات الخبرة وتقدير العاملين لحجم الفقد و الهدر

الهدر الغذائي في المؤسسة أسبوعيًا .

أولاً: فئة الخبرة من 6 أشهر إلى 5 سنوات (4 مشاركين)

قدمت تقديرات متفرقة: 1 اختار "أقل من 5%"، و1 اختار "أكثر من 20%"، واثنان اختارا

"لا أعرف".

ثانياً: فئة الخبرة من 5 إلى 15 سنة (4 مشاركين) ، غالبيتهم (3 مشاركين) قدروا الهدر

بين "5% إلى 10%"، و1 فقط رأى أنه أقل من 5% . هذا يعكس وعياً جيداً و واقعياً لحجم الفاقد

الغذائي لدى هذه الفئة، كما يدل على انسجام في نظرتهم بناءً على تجربة عملية كافية.

ثالثاً: فئة الخبرة من 15 إلى 25 سنة (2 مشاركين) ، قَدَّر أحدهما الهدر بين "11% - 20%"،

قدّر أحدهما الهدر بين "11% - 20%"، والآخر بأكثر من 20%.

ما يدل على أن ذوي الخبرة الطويلة يميلون إلى تقدير مستويات أعلى من الهدر الغذائي، ربما بسبب

قدرتهم على ملاحظة الإشكالات الهيكلية أو التكرار المستمر لبعض مصادر الفقد .

مما نستنتج هناك علاقة واضحة بين الخبرة وطريقة إدراك حجم الفقد الغذائي ، العاملون متوسطي

الخبرة (5سنوات إلى 15 سنة) هم الأكثر توازنًا ودقة في التقدير أما قليلو الخبرة فلما يجهلون أو

يقدّرون بشكل عشوائي، وكبار الخبرة يقدّرون نسبيًا أكبر، مما قد يعكس رؤيتهم التحليلية المبنية على

سنوات من الملاحظة.

Tableau croisé * الخبرة * أقسام الفقد والهدر الغذائي

Effectif

		أقسام الفقد والهدر الغذائي			Total
		مطبخ	مطاعم	مناسبات	
الخبرة	6 أشهر 5 سنوات	2	1	1	4
	3 خمس سنوات 15 - سنة	3	0	1	4
	15 سنة 25 - سنة	0	1	1	2
	Total	5	2	3	10

الجدول رقم 06 : يمثل نتائج علاقة الخبرة مع مستوى الفقد والهدر الغذائي حسب الأقسام .

المصدر : مخرجات Spss .

يعكس الجدول التوزيع العددي لحالات الفقد والهدر الغذائي عبر ثلاثة أقسام رئيسية (المطبخ،

المطاعم، المناسبات) حسب فئات الخبرة المهنية للعاملين.

فئة الخبرة من 6 أشهر إلى 5 سنوات سجلت أعلى عدد من حالات الفقد والهدر (4 حالات)، توزعت

بوضوح بين قسم المطبخ (2 حالة)، والمطاعم (1 حالة)، والمناسبات (1 حالة).

هذا يُشير إلى أن قلة الخبرة ترتبط بارتفاع معدلات الهدر، خاصة في قسم المطبخ، الذي يتطلب

مهارات دقيقة في التقدير و التحضير.

فئة الخبرة من 5 سنوات إلى 15 سنة شهدت كذلك 4 حالات، لكنها تركزت في قسم المطبخ (3

حالات) ، مع غياب تام للحالات في قسم المطاعم، ووجود حالة واحدة فقط في المناسبات. هذا يدل

على تحسن نسبي في السيطرة على الهدر مع تراكم الخبرة، خصوصًا في أقسام التقديم (كالمطاعم)، بينما يبقى المطبخ عرضة للهدر نظرًا لطبيعة مهامه المرتبطة بالتحضير والإنتاج.

فئة الخبرة من 15 سنة إلى 25 سنة سجّلت أقل عدد من الحالات (2 فقط)، منها حالة واحدة في كل من قسمي المطاعم والمناسبات، وغياب تام للهدر في المطبخ، وهو ما يعكس بشكل واضح تأثير الخبرة الطويلة في تحسين الممارسات المهنية والحد من الهدر الغذائي عبر الأقسام .

يتضح من خلال الجدول أن هناك علاقة عكسية بين مستوى الخبرة ومعدلات الفقد والهدر الغذائي.

فكلما زادت سنوات الخبرة، انخفضت معدلات الهدر، خاصة في القسم الحساس مثل المطبخ. كما أن القسم الأكثر تسجيلاً لحالات الهدر هو المطبخ (5 حالات)، يليه قسم المناسبات (3 حالات)، ثم المطاعم (2 حالة)، مما يدل على أن إجراءات الوقاية من الهدر يجب أن تركز أولاً على تطوير مهارات العاملين في التحضير والإنتاج، مع إعطاء أهمية للتكوين المستمر، خاصة للمبتدئين .

Tableau croisé * الخبرة * إجراءات الحد من الفقد والهدر الغذائي

Effectif

		إجراءات الحد من الفقد والهدر الغذائي		Total
		نعم لدينا سياسات	نعم لدينا بعض الإجراءات	
الخبرة	6 أشهر - 5 سنوات	2	2	4
	3 خمس سنوات - 15 سنة	3	1	4
	15 سنة - 25 سنة	1	1	2
	Total	6	4	10

الجدول رقم 07 : يمثل نتائج علاقة الخبرة وإجراءات الحد من الفقد والهدر الغذائي .

المصدر : مخرجات Spss .

يعكس الجدول تبايناً في تبني الإجراءات أو السياسات الخاصة بالحد من الفقد والهدر الغذائي حسب

فئة خبرة العاملين ، ويمكن استخلاص ما يلي:

أولاً: فئة الخبرة من 6 أشهر إلى 5 سنوات.

تمثلت في 4 حالات، منها حالتان صرّحت بوجود سياسات واضحة، وحالتان أخرى انحصرت

مساهمتها في بعض الإجراءات غير المهيكلية.

هذا يشير إلى وعي مبدئي لدى هذه الفئة بضرورة التحكم في الفقد والهدر، رغم محدودية الخبرة. إلا

أن نسبة الإجراءات الجزئية (50%) تعكس الحاجة إلى تكوين وتأطير أكثر وضوحاً.

ثانيا: فئة الخبرة من 5 سنوات إلى 15 سنة .

هي الفئة الأكثر تبنيًا للسياسات (3 حالات من أصل 4)، ما يدل على أن تراكم الخبرة المهنية يدفع نحو تطبيق سياسات أكثر تنظيمًا وفعالية.

وجود حالة واحدة فقط تكتفي ببعض الإجراءات يؤكد على انتقال تدريجي من الممارسات الجزئية إلى السياسات المنهجية مع زيادة سنوات الخبرة.

ثالثا: فئة الخبرة من 15 إلى 25 سنة .

رغم أنها الفئة الأعلى من حيث عدد سنوات الخبرة، إلا أنها سجلت فقط حالتين، واحدة ضمن السياسات والأخرى ضمن الإجراءات الجزئية ، قد يعكس ذلك محدودية العينة ضمن هذه الفئة أو وجود نوع من الجمود المهني وعدم التجديد في الأساليب لدى بعض أصحاب الخبرة الطويلة ، وهو أمر يستحق مزيدًا من الدراسة.

مما نستنتج من البيانات بوضوح إلى وجود علاقة طردية بين عدد سنوات الخبرة والوعي أو التبني الرسمي لإجراءات الحد من الفقد والهدر الغذائي، حيث ترتفع نسبة تطبيق السياسات مع ازدياد الخبرة، خاصة في الفئة المتوسطة (5-15 سنة).

Tableau croisé الخبرة * ادارة فائض الطعام الصالح للاستهلاك

Effectif

		ادارة فائض الطعام الصالح للاستهلاك		Total
		يتم التخلص منه كنفايات عادية	يتم استخدامه في وجبات الموظفين	
الخبرة	6 أشهر - 5 سنوات	1	3	4
	خمس سنوات 15 - سنة	2	2	4
	15 سنة 25 - سنة	0	2	2
	Total	3	7	10

الجدول رقم 08 : يمثل نتائج علاقة الخبرة وطريقة إدارة فائض الطعام الصالح للاستهلاك .

المصدر : مخرجات Spss .

يعرض الجدول كيفية تصرف العاملين بفائض الطعام القابل للاستهلاك، حسب فئات خبرتهم المهنية، ويكشف عن اتجاهات مهنية متفاوتة في التعامل مع هذا النوع من الفائض

اولاً: فئة الخبرة من 6 أشهر إلى 5 سنوات:

تم تسجيل 4 حالات، منها حالة واحدة يتم فيها التخلص من الفائض كنفايات عادية، و 3 حالات يتم فيها استغلال الفائض في وجبات الموظفين ، هذا يشير إلى توجه إيجابي بين ذوي الخبرة المحدودة نحو الاستخدام الداخلي للفائض بدلاً من رميه، وهو ما يعكس إما وعياً فردياً أو توجيهات إدارية مباشرة تساهم في تقليل الهدر.

ثانيا: فئة الخبرة من 5 إلى 15 سنة .

توزعت الحالات بالتساوي: حالتان يتم فيها التخلص من الفائض، وحالتان يتم فيها إعادة استخدامه هذا التوزيع المتوازن قد يدل على تفاوت في تطبيق السياسات أو اختلاف في القنوات المهنية ، وربما يعكس تبايناً في الظروف التشغيلية حسب المؤسسة أو القسم.

ثالثا: فئة الخبرة من 15 إلى 25 سنة .

لم تسجل أي حالة تخلص من الفائض كنفائات، بل كانت جميع الحالات (2) في اتجاه استخدامه في وجبات الموظفين ، هذا مؤشر قوي على أن الخبرة الطويلة تقترن غالبا بممارسات أكثر وعياً وكذلك إستدامة ، هذا مؤشر قوي على أن الخبرة الطويلة تقترن غالبا بممارسات أكثر وعياً واستدامة في إدارة الموارد الغذائية ، وربما يكون للعاملين من هذه الفئة دور في ترسيخ هذه السلوكيات داخل المؤسسات. مما نستنتج هنا ، وجود علاقة عكسية بين مستوى الخبرة وإهدار الفائض الغذائي الصالح للاستهلاك؛ فكلما ارتفعت سنوات الخبرة، قلّ اللجوء إلى التخلص من الفائض وزاد توجيهه نحو الاستخدام الداخلي.

ثانيا : إستنتاجات الدراسة .

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت في قسم الإطعام بالقرية السياحية روسيكا ببارك، تبين أن المؤسسة تبذل جهوداً ملموسة في تقليل الفقد والهدر الغذائي، سواء من خلال بعض الإجراءات التنظيمية أو الممارسات اليومية المعتمدة من طرف العاملين. وقد أظهرت النتائج وجود وعي عام داخل المؤسسة بأهمية ترشيد استهلاك الموارد الغذائية، بالنظر إلى آثار ذلك على التكاليف التشغيلية وعلى البعد البيئي في آن واحد .

مع ذلك ، ظهرت عدة نقائص ،فبالرجوع إلى السؤال الرابع نجد أن الاستخدام الداخلي للفائض الغذائي غير كافٍ لتحقيق الاستدامة كاملة ،حيث يتم استخدام جزء من فائض الطعام لتغذية الموظفين، وهو

مؤشر إيجابي، إلا أن التخلص من النفايات يشير إلى ضعف في تبني حلول شاملة لإدارة الفائض مثل التعاون مع الجمعيات الخيرية أو تحويله إلى سماد .

من نتائج السؤال الخامس نستنتج أن هناك تقدير متزايد لأهمية الاستدامة في الشراء والتخطيط الغذائي حيث أظهرت الدراسة أن معظم العاملين يراعون مبدأ الاستدامة أثناء عمليات الشراء ، مما يعكس وعياً بيئياً واقتصادياً رغم وجود حاجة إلى تعميم هذا السلوك ليشمل كل مراحل التوريد.

من نتائج السؤال السادس نستنتج أن للتكنولوجيا أهمية في تقليل الهدر، يقابله تطبيق محدود ، رغم الإدراك الواسع بأهمية التكنولوجيا في تقليل الفقد وتحسين إدارة الموارد ، إلا أن الاعتماد على الأنظمة الذكية لا يزال محدوداً، بما يستوجب توجيه الاستثمار نحو الحلول الرقمية وتكوين المستخدمين عليها .

من نتائج السؤال السابع نستنتج أن هناك علاقة بين خفض الهدر وتحقيق وفورات مالية، حيث يقوم العاملون على تقليل الفقد والهدر يساهم في تحسين التوازن المالي للمؤسسة من خلال تقليص المصاريف التشغيلية المرتبطة بالشراء والتخزين والنفايات .

أبرز ما توصلت إليه الدراسة أيضاً، أن الوصول إلى إدارة مثالية للفقد والهدر الغذائي لا يرتبط فقط بتوفر السياسات أو الأدوات التكنولوجية، بل يتطلب أيضاً كفاءات بشرية مؤهلة وواعية. فقد تبين أن مستوى تأهيل موظفي خدمة الإطعام يلعب دوراً حاسماً في نجاح أو فشل جهود تقليل الهدر، وهو ما يجعل مسألة التدريب والتكوين المستمر ضرورة .

خاتمة الفصل الثاني :

في ختام هذا الفصل، تبيّن أن تحقيق الاستدامة في إدارة بقايا الطعام داخل مؤسسات الضيافة لا بد على إعتداد استراتيجيات متكاملة، تجمع بين التكنولوجيات الحديثة، المسؤولية الاجتماعية، والتخطيط الغذائي المرن. كما أظهرت التطبيقات العملية، بما فيها دراسة الحالة بمركب "روسيا بارك" بسكيكدة ، أن تقليص الهدر الغذائي لا يقتصر فقط على تحقيق مكاسب بيئية واجتماعية ، بل يعود أيضًا بفوائد اقتصادية ملموسة ، مما يعزز من ضرورة تبني هذه الممارسات كنهج دائم في قطاع الضيافة.

الختمة

الخاتمة :

في الختام ،يعد موضوع إدارة بقايا الطعام في مؤسسات الضيافة من المواضيع الحيوية التي تفرض نفسها في ظل التحديات البيئية والاقتصادية الراهنة ، إذ أن تعزيز الوعي ، تحسين أساليب التسيير تبني مبادئ الاستدامة ، هي خطوات أساسية يجب أن تسير عليها مؤسسات الضيافة ، ليس فقط من أجل تقليل الخسائر ، وإنما من أجل المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ، وضمان جودة الخدمة والحفاظ على صورة المؤسسة أمام الزبائن.

إن مستقبل مؤسسات الضيافة، خاصة في الجزائر، يرتبط بمدى قدرتها على التكيف مع هذه التحديات وتبني ممارسات مسؤولة بيئيا واقتصاديا ، مما يجعل من موضوع إدارة بقايا الطعام أولوية لا يمكن تجاهلها في أي مسعى نحو تطوير هذا القطاع الحيوي.

اقتراحات وتوصيات:

من خلال نتائج دراستنا لموضوع إدارة الوجبات غير المستهلكة وبقايا الطعام في مؤسسات الضيافة نحو نهج مستدام ، توصلنا لعدة توصيات التي يمكن أن تسهم في الحد من فقد الغذائي و تحقيق الاستدامة في هذا القطاع :

1. تطوير خطة شاملة لإدارة بقايا الطعام تشمل التقييم، المتابعة، والتحسين المستمر لممارسات تقديم الطعام.

2. تطبيق نظام رقمي لإدارة المخزون الغذائي يساعد على التنبؤ الدقيق بالكميات المطلوبة لتفادي الإفراط في الإنتاج.

3. اعتماد نظام تدوير الطعام داخليًا لاستخدام الفائض في وجبات أخرى صالحة أو تحويله إلى منتجات ثانوية (كالسماذ العضوي) .
4. توفير برامج تكوين مستمر للموظفين في مجالات النظافة، حفظ الطعام، إدارة الكميات، وتجنب الفاقد أثناء التحضير.
5. تحفيز الطاقم العامل على الالتزام بممارسات مستدامة من خلال برامج تحفيزية أو مكافآت على تقليل الهدر.
6. إقامة شراكات مع جمعيات خيرية معتمدة لجمع وتوزيع بقايا الطعام الصالح بطريقة صحية وآمنة.
7. الاستثمار في تقنيات تحويل بقايا الطعام إلى مصادر طاقة بديلة أو سماء عضوي بالتعاون مع مؤسسات متخصصة.
8. إطلاق حملات توعية دورية داخل المؤسسة وخارجها حول خطورة هدر الطعام وأهمية الممارسات المستدامة.
9. إدراج مواضيع الاستدامة الغذائية وإدارة الفاقد الغذائي ضمن مناهج معاهد السياحة والفندقة.
10. تنظيم ندوات ودورات تدريبية مشتركة بين المؤسسات والجامعات لخلق فضاء لتبادل الخبرات والحلول الميدانية .

الملاحق

استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة ماستر مهني بعنوان:

الماستر المهني: إدارة الأعمال السياحية

إدارة الوجبات غير المستهلكة وبقايا الطعام في مؤسسات

الضيافة: نحو نهج مستدام

مخت | أ.د. جمال منصر

من اعداد الطالبات:

- صاولي منى
- غاوي ريان
- حمودة فادية

يرجى منكم التكرم بالإجابة عن الأسئلة الواردة في الاستبيان بكل دقة وموضوعية.

المعلومات الواردة في الاستمارة سيقصر استعمالها فقط على البحث العلمي.

شاكرين حسن تعاونكم المثمر

السنة الجامعية:

2025/2024

البيانات الشخصية:

العمر:

الجنس: أنثى ☐ ذكر ☐
المؤهل: جامعي ☐ تكوين مهني ☐ دون مؤهل ☐

الوظيفة:

عدد سنوات العمل في مجال الضيافة والفندقة: الأسئلة:

1. ما هو تقديركم لحجم **الفقد والهدر الغذائي** في مؤسستكم أسبوعياً؟

- ☐ أقل من 5%
- ☐ 5% - 10%
- ☐ 11% - 20%
- ☐ أكثر من 20%
- ☐ لا أعرف / لم يتم التقدير

2. في أي من الأقسام التالية تلاحظون أعلى نسبة من **الفقد والهدر الغذائي**؟

- ☐ المطبخ
- ☐ المطاعم
- ☐ الولائم والمناسبات
- ☐ غرف النزلاء (خدمة الغرف)
- ☐ جميع الأقسام بنسب متساوية.

3. هل يتبع الفندق إجراءات أو سياسات محددة للحد من **الفقد والهدر الغذائي**؟

- ☐ نعم، لدينا سياسات واضحة
- ☐ نعم، لدينا بعض الإجراءات غير الرسمية
- ☐ لا، ولكننا نفكر في ذلك
- ☐ لا.

4. هل يتلقى الموظفون في الفندق تدريباً خاصاً حول كيفية تقليل **الفقد والهدر الغذائي**؟

- ☐ . نعم، تدريباً منتظماً
- ☐ . نعم، تدريباً عند الحاجة
- ☐ . لا، ولكن يتم توجيههم شفهاً
- ☐ . لا

5. هل يقوم الفندق بتتبع أو قياس كميات **الفقد والهدر الغذائي** بشكل منهجي؟

- ☐ . نعم، باستخدام أنظمة متخصصة
- ☐ . نعم، يدوياً (سجلات، تقارير)
- ☐ . لا، ولكن نخطط للقيام بذلك
- ☐ . لا.

6. كيف تتم إدارة فائض الطعام الصالح للاستهلاك والذي لم يتم تقديمه للنزلاء؟

- ☐ . يتم التبرع به للمؤسسات الخيرية
- ☐ . يتم إعادة تدويره (كمخلفات عضوية، علف للحيوانات)
- ☐ . يتم التخلص منه كنفایات عادية
- ☐ . يتم استخدامه في وجبات الموظفين (معايير محددة)

7. هل تراعون مبدأ الاستدامة عند شراء المواد الغذائية؟

- ☐ . دائماً
- ☐ . أحياناً
- ☐ . نادراً
- ☐ . لا

8. هل تعتقدون أن التكنولوجيا يمكن أن تلعب دوراً مهماً في تقليل **الفقد والهدر الغذائي** في فندقكم؟

- ☐ . نعم، بشكل كبير
- ☐ . نعم، إلى حد ما
- ☐ . ليس لدي رأي
- ☐ . لا

9. ما هو التحدي الأكبر الذي يواجهكم في تطبيق ممارسات تقليل من

الفقد والهدر الغذائي؟

- ☐ • توقع أعداد النزلاء بدقة
- ☐ • وعي الموظفين والضيوف
- ☐ • تكلفة تطبيق الحلول المستدامة
- ☐ • نحدي في التخزين أو سلسلة الإمداد
- ☐ • عدم وجود دعم إداري كافٍ

10. هل تعتقدون أن تقليل **الفقد والهدر الغذائي** يمكن أن يحقق وفورات

مالية كبيرة للفندق؟

- ☐ • نعم، بشكل كبير
- ☐ • نعم، إلى حد ما
- ☐ • لا، الفوائد قليلة
- ☐ • لا أعرف

شكرا على حسن
تعاونكم

قائمة

المصادر و المراجع

I. المراجع باللغة العربية :

1. المصادر :

أ - القوانين :

- المادة 2 من قانون رقم 14-80 ، المؤرخ في 18 شوال 1436 هجرية الموافق 4 اغسطس 2015 ميلادية ، يتعلق بالمؤسسات السياحية و اشكال الايواء السياحي الأخرى .

ب - المراسيم :

- مرسوم تنفيذي رقم 151-19 المؤرخ في 23 شعبات عام 1440 الهجرية الموافق لابريل سنة 2009 ، المتضمن تعريف نشاط الاطعام السياحي و تنظيمه ، الجريدة الرسمية ، العدد 31 الصادرة بتاريخ 7 رمضان، الموافق ل 12 مايو سنة 2019.

2. المراجع باللغة العربية :

أ- الكتب :

1. د. عبد الكريم حافظ ، الإدارة الفندقية و السياحية ، الطبعة الأولى ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2010 .
2. زيد منير عبوي ، " إدارة و تصنيف المطاعم السياحية و الية عملها " الطبعة الأولى ، دار الراية للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2008
3. شيراز محمد خضر ، الضيافة و إدارة الفنادق ، الطبعة 1 ، دار الاكاديمية للطباعة و النشر و التوزيع ، 2022 .
4. هاني عاطف ، فن الخدمة ، سنة 2014 .
5. هاني عاطف ، مبادئ صناعة الضيافة ، مصر ، دار الكتب و الوثائق القومية ، 2017 .

ب- المقالات العلمية :

1. بلعباس إبراهيم خليل .فرنانة مراد ، " افاق النشاط السياحي و المنظمات الفندقية في الجزائر " ، مجلة تاريخ العلوم ، العدد الرابع .
2. تقنيات مبتكرة تساعد على إدارة هدر الطعام و الحد منه ، 27 يونيو 2023 .

3. حسام الحوراني .ابرز مشاكل المطاعم و حلولها ،2024.
4. د.سيتي الزاوية و الاخرون ، " المسؤولية الاجتماعية كخيار إستراتيجي لتحقيق إستدامة المؤسسات " ،
5. دانيا محمد سيد احمد محمود منيسي ، محمد عبد الوهاب مرسى ، " دراسة أسباب الفاقد الغذائي من الأغذية من وجهة نظر عينة من مديري المطاعم بالقاهرة " مجلة كلية السياحة و الفنادق ،جامعة مدينة السادات المجلد 6 العدد 1/1 يونيو .
6. لجنة الزراعة ، مدونة السلوك الطوعية للحد من الفاقد و المهدر من الأغذية ، الدورة السابعة و العشرون 28 سبتمبر/ أيلول ، 2 أكتوبر /تشرين الأول 2022
7. مجلة البحوث و الدراسات التجارية ، العدد 01 ، 2021 .
8. مجلة عالم التكنولوجيا ، كيف يمكن للتكنولوجيا ان تساعد في الحد من هدر الطعام ، 2023.

ت- مذكرات و الرسائل :

• مذكرات الماستر :

1. ثابت موساوي ، محمد امين عفايفية ، مساهمة المؤسسات الفندقية في حماية التراث اللامادي في الجزائر ، مذكرة ضمن متطلبات حصول على شهادة ماستر ، تخصص إدارة اعمال سياحية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة قالمة 2023 .
2. خالد الصميث ، عبد الله المسعود ، عمار الروشي . "صناعة الضيافة و دورها في تطوير العنصر البشري". جامعة الملك السعود، كلية السياحة و الاثار ، مملكة العربية السعودية .
3. زينب حفار الساس، مريم عزوزي " اثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة المؤسسة " رسالة
4. عبيد امجد فخر الدين، سرار فارس، اثر الجودة الخدمات الفندقية على رضا الزبون ،تخصص تسويق فندقي سياحي ، كلية الاقتصادية و التجارية ، جامعة قالمة . 2024 .
5. الماستر ،جامعة قالمة ، 2011

ث- المطبوعات :

1. كريمة بن صغير ، مطبوعة بيداغوجية في مادة المنهجية و تقنيات البحث ،جامعة قالمة ، 2017.
2. مقدم وهيبة ، بكار بشير ، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة

3. ايزو للمسؤولية الاجتماعية .

ج- المواقع الإلكترونية :

ادارة المطاعم: 7 مشكلات شائعة تواجه ادارة المطاعم . اطلع عليه 16 مايو.

[ادارة المطاعم: 7 مشكلات شائعة تواجه ادارة المطاعم | تيكور](#)

استراتيجيات فعالة لتطوير أداء المطاعم وتعزيز الكفاءة التشغيلية .

[إستراتيجيات فعالة لتطوير أداء المطاعم وتعزيز الكفاءة التشغيلية - OBS](#)

بن عمر.ش ، السياحة الغذائية في الجزائر : المؤهلات و التحديات و فرص التطوير،2024.

<https://www.drbenamarcheba.com/2024/06/food-tourism-Algeria-qualifications-challenges-development-opportunities.html?m=1>

[من مشاكل المطاعم وحلولها . اطلع عليه 2022.](#)

مراجع باللغات الأجنبية :

1. Livers :

AF BA- ARUBA FOOD /BEVERAGE ASSOCIATION.

Sumit Chhikara and ather .innovative technologies for sustainable food waste disposal . Hospitality operations.2024

2. Les sites :

Giordano, C., et al. “Economic, Environmental and Social Impacts of Food Waste: A CGE Model Approach.” Sustainability, 2022.

<https://www.mdpi.com/2071-1050/14/6/3632>

Horeca 9 Biggest Problems in the Food Service Industry, 2024 .

<https://foodnhotelasia.com/blog/horeca/problems-in-food-service-industry/>

HPG Consulting , The Future of Food Waste Management: Trends & Challenges. 2024

<https://hpgconsulting.com/commercial-kitchen/the-future-of-food-service-trends-and-technologies-to-watch-out-for-in-2024/>

Justin Iaka , the social benefits of reducing food waste 2024,

<https://www.therm.cool/-blog/social-benefits-food-waste>

SAKSHICHA TURVEDI –FEBRUARY 27, 2025. HOW TO REDUCE FOOD WASTE , IN RESTAURANTS. EFFECTIVE STRATEGIES TIP.

<https://www.restroworks.com/blog/how-to-reduce-food-waste-in-restaurants-effective-strategies-tips/>

Shapiro. “The Benefits of Reducing Food Waste.”.

<https://shapiroe.com/blog/benefits-of-reducing-food-waste/>

ScienceDirect. “Consumers' Perceptions of Food Waste.”

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296322003186>

Taste Before You Waste. “The Social Impact of Food Waste.”

<https://www.tastebeforeyouwaste.org/post/the-social-impact-of-food-waste>

The challenges of foodservice. CSR principles in foodservice: 3 inspiring examples .December 2023.

<https://www.innovorder.com/en/blog/csr-principles-collective-catering>

U.S. Environmental Protection Agency (EPA). “International Efforts on Wasted Food Recovery”

<https://www.epa.gov/international-cooperation/international-efforts-wasted-food-recovery>

UNFCCC. “Food Loss and Waste Account for 8–10% of Annual Global Greenhouse Gas Emissions

<https://unfccc.int/news/food-loss-and-waste-account-for-8-10-of-annual-global-greenhouse-gas-emissions-cost-usd-1-trillion>

World Resources Institute .“Reducing Food Loss and Food Waste.”.

<https://www.wri.org/insights/reducing-food-loss-and-food-waste>

فهرس المحتويات

/.....	الشكر و التقدير
/.....	الإهداءات
/.....	الملخص
/.....	خطة الدراسة:
11.....	مقدمة :
16.....	الفصل الأول: الإطار المفهومي للفقد الغذائي وأبعاده في قطاع الضيافة .
18.....	المبحث الأول: مدخل إلى مؤسسات الضيافة وخدمات الإطعام
18.....	المطلب الأول: مفهوم مؤسسات الضيافة وأنواعها
18.....	الفرع الأول: تعريف الضيافة
19.....	الفرع الثاني: تعريف مؤسسات الضيافة وأنواعها
22.....	المطلب الثاني: خدمات الإطعام السياحي: التعريف، الأدوات
23.....	الفرع الأول: تعريف خدمة الإطعام
23.....	الفرع الثاني: أنماط خدمة الإطعام السياحي
28.....	المطلب الثالث: مشاكل خدمة الإطعام السياحي في الجزائر .
34.....	المبحث الثاني: مفهوم الفقد الغذائي وأسبابه في مؤسسات الضيافة .
34.....	المطلب الأول: تعريف الفقد الغذائي وأنواعه في مؤسسات الضيافة
34.....	الفرع الأول: تعريف الفقد الغذائي
35.....	الفرع الثاني: أنواع الفقد الغذائي
37.....	المطلب الثاني: عوامل هدر الطعام في مؤسسات الضيافة.
39.....	المطلب الثالث: الآثار المترتبة عن هدر الطعام في مؤسسات الضيافة
43.....	الفصل الثاني: آليات تحقيق الاستدامة والحد من الفقد والهدر الغذائيين داخل مؤسسات الضيافة .
45.....	المبحث الأول: الاستراتيجيات المستدامة لتقليل هدر الطعام.
45.....	المطلب الأول: توظيف التكنولوجيا و الرقمنة في الحد من هدر الطعام.

المطلب الثاني: تبني المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات.....	47
الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.....	47
الفرع الثاني: المسؤولية الاجتماعية كاستراتيجية مستدامة لإدارة بقايا الطعام.....	49
المطلب الثالث: تعميم قوائم الطعام المرنة والتدابير الاستباقية للحد من هدر الطعام.....	51
الفرع الأول: قوائم الطعام المرنة.....	51
الفرع الثاني: التدابير الاستباقية للحد من هدر الطعام.....	52
المبحث الثاني: الجدوى الاقتصادية والتطبيقات العملية لإدارة بقايا الطعام.....	54
المطلب الأول: الفوائد الاقتصادية والاجتماعية للحد من هدر الطعام.....	54
المطلب الثاني: الاتجاهات المستقبلية والابتكارات في إدارة بقايا الطعام.....	57
المطلب الثالث: دراسة ميدانية لنظام إدارة بقايا الطعام بمركب " روسيكا بارك "سكيدة.....	59
الفرع الأول : نبذة تعريفية للمركب "روسيكا بارك " بسكيدة	59
الفرع الثاني : جمع البيانات الدراسة	61
الفرع الثالث : تحليل البيانات الدراسة	64
الخاتمة :	99
الملاحق	/
قائمة المصادر و المراجع	102
فهرس المحتويات	110
قائمة الأشكال و الجداول	112

قائمة

الأشكال و الجداول

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمركب "روسيا باريك" سكيكة	61
02	يوضح نسبة الجنسين محل الدراسة	64
03	يوضح الفئات العمرية محل الدراسة	65
04	يوضح المؤهل الدراسي محل الدراسة	66
05	يوضح مدة الخبرة محل الدراسة	67
06	نتائج السؤال الأول	68
07	نتائج السؤال الثاني	70
08	نتائج السؤال الثالث	72
09	نتائج السؤال الرابع	74
10	نتائج السؤال الخامس	76
11	نتائج السؤال السادس	77
12	نتائج السؤال السابع	78
13	نتائج السؤال الثامن	79
14	نتائج السؤال التاسع	81
15	نتائج السؤال العاشر	83

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل نتائج علاقة الفئة العمرية مع دار التكنولوجيا في تقليل الفقد و الهدر الغذائي .	84
02	يمثل نتائج العلاقة بين الفئة العمرية مع حجم الفقد و الهدر الغذائي .	85
03	يمثل نتائج العلاقة بين الفئة العمرية مع تدريب على تقليل الفقد و الهدر الغذائي .	87
04	يمثل نتائج العلاقة بين الفئة العمرية مع الإستدامة في شراء المواد الغذائية .	88
05	يمثل نتائج علاقة الخبرة مع حجم الفقد و الهدر الغذائي .	89
06	يمثل نتائج علاقة الخبرة مع مستوى الفقد و الهدر الغذائي حسب الإقسام .	91
07	يمثل نتائج علاقة الخبرة و إجراءات الحد من الفقد و الهدر الغذائي .	93
08	يمثل نتائج علاقة الخبرة و طريقة إدارة فائض الطعام الصالح للإستهلاك .	95