

## تقييم الاجراءات الاحترازية داخل بعض الفنادق المصرية ضد جائحة كورونا (كوفيد-١٩)

عصام زكريا عاشور، احمد محمود امام

قسم الدراسات الفندقية-معهد الفراغة العالي للسياحة والفنادق- الجيزة - مصر

### الملخص

تأثر الاقتصاد العالمي بجائحة كورونا (كوفيد-١٩) أشد التأثير ولاسيما صناعة السياحة والضيافة وذلك بسبب الاغلاق ومنع السفر كإجراءات لمنع تفشي الوباء العالمي وبعد فترة الاغلاق وتصنيع اللقاحات المختلفة اصبحت الحاجة ملحة لتخفيف ورفع الحظر المفروض والتعايش في ظل كورونا وبالتالي اصبحت الاجراءات الاحترازية والحصول على اللقاح هما السبيل الامثل للتعايش وإنعاش الاقتصاد العالمي.

ويهدف هذا البحث الى تقييم الاجراءات الاحترازية ببعض الفنادق المصرية في ظل جائحة كورونا ومتحوراته المختلفة من حيث استراتيجيات ادارة الفنادق لادارة هذه الاجراءات داخلها بالاضافة الى تطبيق اجراءات التباعد الجسدي خصوصا ان طبيعة التشغيل التي تستدعي تعامل الموظفين مع النزلاء وتعامل النزلاء مع بعضهم البعض بالاضافة الى تعامل الموظفين مع زملائهم كذلك عمليات التنظيف والتطهير للادوات والمعدات والاسطح الملامسة لأيدي النزلاء والعاملين بالاضافة الى اجراءات العزل في حالات الاشتباه وتنظيف غرف النزلاء وسكن العاملين هذا بالاضافة الى طرق التعامل مع المخلفات الناتجة من الغرف والمطاعم.

وقد اقتصرت هذه الدراسة علي عينة من الفنادق والمنتجعات في محافظتي البحر الاحمر وجنوب سيناء وذلك نظراً لاهمية هذه المحافظات من الناحية السياحية حيث انهم من اكثر المحافظات المصرية جذباً واستقبالاً لعدد السائحين

تم استخدام اثنين من ادوات البحث والمتمثلة في استمارة استقصاء رأي خاصة بموظفي ومشرفي أقسام الفنادق المختلفة، كذلك تم تنفيذ عدد من المقابلات الشخصية مع عدد من مديريين الاقسام.

الكلمات الدالة: الاجراءات الاحترازية بالفنادق - كوفيد ١٩ - الضيافة في ظل كورونا

### ١- المقدمة:

تسببت جائحة فيروس كورونا ٢٠١٩ (COVID-19) في زيادة ملحوظة ومفاجئة في المستشفيات بسبب الإلتهاب الرئوي المصحوب بأمراض متعددة تصيب الأعضاء. يحدث COVID-19 بسبب الفيروس التاجي الجديد للمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة ٢ (SARS-CoV-2). قد تكون عدوى SARS-CoV-2 بدون أعراض أو قد تسبب مجموعة واسعة من الأعراض ، مثل الأعراض الخفيفة لعدوى الجهاز التنفسي العلوي والإنتان الذي يهدد الحياة.

ظهر COVID-19 لأول مرة في ديسمبر ٢٠١٩، عندما تم التعرف على مجموعة من المرضى المصابين بالتهاب رئوي مجهول السبب في ووهان ، الصين. اعتبارًا من ١ تموز (يوليو) ٢٠٢٠ ، أثر فيروس SARS-CoV-2 على أكثر من ٢٠٠ دولة ، مما أدى إلى إصابة أكثر من ١٠ ملايين حالة و ٥٠٨٠٠٠ حالة وفاة (Zhu et al., 2020).

#### ١-١ وصف فيروس SARS-CoV-2

تسبب فيروسات كورونا أمراض الجهاز التنفسي والجهاز الهضمي والعصبي. أكثر فيروسات كورونا شيوعًا هي E٢٢٩ و OC43 و NL63 و HKU1 ، والتي تسبب عادةً أعراض نزلات البرد الشائعة لدى الأفراد اصحاب المقاومة الضعيفة مناعياً. SARS-CoV-2 هو الفيروس التاجي الثالث الذي تسبب في انتشار مرض خطير لدى البشر على مستوى العالم في العقدين الماضيين (Zhong et al., 2003).

فيروسات كورونا هي فيروسات تحمل مادة وراثية مغلقة من نوع وحيد الشريط RNA، و يبلغ قطر الفيروس التاجي SARS-CoV-2 من ٦٠ نانومتر إلى ١٤٠ نانومتر ويظهر على غلافه بروتات او نتوءات مميزة ، تتراوح من ٩ نانومتر إلى ١٢ نانومتر ، مما يعطي الفيروسات المظهر التاجي الذي يعزى إليه اسمه (Goldsmith et al., 2004).

ظهر أول نوع من فيروس كورونا، و الذي تسبب في ظهور مرض متلازمة الجهاز التنفسي الحادة الوخيمة (سارس) في فوشان ، الصين ، وأسفر عن وباء السارس ٢٠٠٢-٢٠٠٣. وفي عام ٢٠١٢، من شبه الجزيرة العربية، ظهر النوع الثاني للفيروس التاجي والذي تسبب في ظهور متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS) (Zaki et al., 2012).

توجد فيروسات الكورونا في البشر والثدييات الأخرى ، مثل الكلاب والقطط والدجاج والماشية والخنازير والطيور كمضيفين، ولكن من خلال إعادة التركيب والتباين الجيني ، يمكن لفيروسات كورونا التكيف لإصابة مضيفين جدد. يُعتقد أن الخفافيش هي المضيف الطبيعي لـ SARS-CoV-2 ، وأنها انتقلت الى البشر عن طريق البنغولين كمضيف وسيط (Zhu et al., 2020).

#### ٢-١ كيفية دفاع الجسم ضد الإصابة بفيروس SARS-CoV-2

كثيرًا ما يصاحب تلف الرئة الحاد ومتلازمة الضائفة التنفسية الحادة إلتهابات رئوية حادة بسبب فيروس كورونا ، والذي يتميز بالتكاثر السريع ، مما يثير العوامل الإلتهابية الخلوية، واستجابات السيتوكين المؤيدة للإلتهابات. تشير الأبحاث الحديثة التي أجريت على الحيوانات المصابة

معملياً بوضوح إلى أن العمليات المناعية المرضية التي يسببها الفيروس تلعب دوراً مهماً في تطور الالتهاب الرئوي المميت، المعروف بعاصفة السيتوكين، بعد الإصابة بفيروس كورونا (Saad et al., 2014).

في بداية الإصابة ، يستهدف SARS-CoV-2 الخلايا المبطنة للأنف وخلايا الشعب الهوائية والخلايا الرئوية ، ذلك من خلال البروتين الهيكل الفيروسي (S protein or spick protein) الذي يرتبط بمستقبلات الإنزيم المحول للأنجيوتنسين ٢ (ACE2) الموجود على غشاء هذه الخلايا (Hoffmann et al., 2020).

على غرار الأمراض الفيروسية التنفسية الأخرى ، مثل الأنفلونزا ، يقوم الجهاز اللمفاوي لدى الأفراد المصابين بـ COVID-19 بإنتاج الخلايا للمفاوية التائية، كنوع من أنواع الاستجابات الدفاعية. وذلك من خلال حث الاستجابة المناعية الذاتية والمكتسبة والتي تزيد من موت الخلايا المبرمج (Mancia et al., 2020).

### ٣-١ انتقال وأعراض ومضاعفات مرض فيروس كورونا ٢٠١٩ (كوفيد -١٩)

يمكن اكتشاف الحمض النووي الفيروسي في مسحات الحلق في خلال ٦ أسابيع بعد ظهور المرض ، و تشير العديد من الدراسات إلى أن المسحات الفيروسية تكون سلبية بشكل عام لـ SARS-CoV-2 بعد ٨ أيام من ظهور الأعراض. ايضاً، من خلال الدراسات الوبائية التي أظهرت أن انتقال العدوى الفيروسية لم يحدث للمخالطين الذين بدأ تعرضهم للحالة اجابية الاصابة الا بعد أكثر من ٥ أيام من ظهور الأعراض . وهذا يشير إلى أنه يمكن إخراج الأفراد من العزل بناءً على التحسن السريري (Cheng et al., 2020). توصي مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها بالعزل لمدة ١٠ أيام على الأقل بعد ظهور الأعراض و ٣ أيام بعد تحسن الأعراض ومع ذلك ، لا يزال هناك عدم يقين بشأن ما إذا كان الاختبار التسلسلي (PCR) مطلوباً لمجموعات فرعية معينة ، مثل المرضى الذين يعانون من نقص المناعة أو المرضى المصابين بأمراض خطيرة او مزمنة، خاصة كبار السن الذين يقيمون في مرافق رعاية قصيرة أو طويلة الأجل (CDC 2019).

تشير البيانات الوبائية إلى أن التعرض للربذاذ الذي يخرج من المصاب وجهاً لوجه أثناء التحدث معه، أو السعال أو العطس هي أكثر طرق الانتقال شيوعاً. و يصنف التعرض لفترات طويلة

لرذاذ او سعال شخص مصاب (على بعد ٦ أقدام لمدة ١٥ دقيقة على الأقل) بمخاطر عالية لانتقال العدوى ، في حين أن التعرض لفترة وجيزة للأشخاص بدون أعراض أقل احتمالاً للتسبب في انتقال العدوى (Chu et al., 2020).

يعد لمس الاسطح الملوثة بالفيروس طريقة أخرى محتملة للانتقال العدوى. قد يحدث الانتقال أيضاً عن طريق الهواء الجوي (بحيث يحمل الفيروس في قطرات الرذاذ او السعال والتي تظل معلقة في الهواء) ، ولكن من غير الواضح مختبرياً، ما إذا كان الحمل الفيروسي في الهواء مصدرًا مهمًا للعدوى لدى البشر ام لا (Lewis 2020).

يبلغ الحمل الفيروسي في الجهاز التنفسي العلوي ذروته من وقت حدوث الإصابة الى وقت ظهور الأعراض في خلال يومين إلى ثلاثة أيام تقريباً من ظهور الأعراض. و لقد اثبتت الدراسات ان النسبة المئوية للعدوى المنقولة بين الافراد بدون أعراض تتراوح بـ ٤٨٪ إلى ٦٢٪ (He X et al., 2020).

متوسط فترة الحضانة (للمرضى او الوقت من التعرض إلى ظهور الأعراض) لـ COVID-19 حوالي ٥ (٢-٧) أيام تقريباً بين الأفراد الذين تظهر عليهم الأعراض . الفترة المتوسطة (الربع الثاني) من بداية ظهور الأعراض إلى دخول المستشفى هي ٧ (٣-٩) أيام ، ويتراوح متوسط عمر المرضى في المستشفى بين ٤٧ و ٧٣ عامًا ، مع العلم ان غالبية المصابين من ذكورو نسبتهم تقارب ٦٠٪ . قد تصيب أعراض كوفيد ١٩ بعض الناس لمدة تزيد عن أربعة أسابيع بعد التشخيص. ويُشار إلى هذه المشاكل الصحية أحياناً باسم حالات ما بعد كوفيد ١٩. ويُصاب بعض الأطفال بمتلازمة التهاب الأجهزة المتعددة، وهي متلازمة يمكنها أن تؤثر في عدد من الأعضاء والأنسجة، بعد عدة أسابيع من الإصابة بفيروس كوفيد ١٩ وفي حالات نادرة، قد يُصاب بعض البالغين بهذه المتلازمة أيضاً (Docherty et al.,2020).

و تتضمن الأعراض المبكرة لفيروس كوفيد-١٩ فقدان حاسة التذوق أو الشم، ضيق النفس أو صعوبة في التنفس ، آلام في العضلات ، القشعريرة، التهاب الحلق ، سيلان الأنف، الصداع ، ألم الصدر، احمرار العين (التهاب المُلتحمة)، الغثيان ، القيء، الإسهال والطفح الجلدي. ويمكن أن تتضمن المضاعفات ما يلي؛ التهاب الرئة ومشاكل التنفس، فشل عدة أعضاء في الجسم، مشاكل القلب، التهاب رئوي حاد يؤدي إلى انخفاض كمية الأكسجين القادمة من خلال مجرى

الدم نحو أعضاء الجسم (متلازمة الضائقة التنفسية الحادة)، الجلطات الدموية، إصابة حادة بالكلى و التهابات فيروسية وبكتيرية إضافية (CDC Weekly 2020).

ولا تشمل هذه القائمة جميع الأعراض، يُصاب الأطفال بأعراض مشابهة لأعراض البالغين، ويُصابون عمومًا بتوعك خفيف. ومن الممكن أن تتراوح حدة أعراض كوفيد ١٩ بين خفيفة جدًا إلى حادة، فبعض الأشخاص لا يُصابون سوى بأعراض قليلة وقد لا يُصاب آخرون بأي أعراض على الإطلاق، ومع هذا فيمكنهم نشر المرض (نقل المرض دون ظهور الأعراض عليهم). وقد تتفاقم الأعراض، مثل ضيق النفس والتهاب الرئة لدى بعض الأشخاص بعد بداية ظهور الأعراض بأسبوع تقريبًا. وعلى الرغم من أن أعراض معظم المصابين بكوفيد ١٩ تتراوح بين خفيفة إلى معتدلة، يمكن أن يسبب المرض مضاعفات طبية شديدة وأن يؤدي إلى الوفاة بالنسبة لبعض الأشخاص. إن كبار السن أو من لديهم مشاكل صحية أصلاً أكثر عرضة للإصابة بالمرض الشديد عند العدوى بكوفيد ١٩ (Grasselli *et al.*,2020).

#### ١-٤ تدابير الوقاية من عدوى كوفيد ١٩

وتشمل تدابير الوقاية نظافة اليدين بشكل منتظم وبعناية، والتباعد الجسدي، وتجنب لمس العينين والانف والفم، وارتداء كمامات طبية خاصة للأشخاص المعرضين للخطر. الحرص على التهوية المناسبة للمباني وتنظيف البيئة المحيطة وتطهيرها، خاصة الأجسام والأسطح المعرضة للمس بشكل متكرر (منظمة الصحة العالمية ٢٠٢٠).

#### ٢ - أهداف البحث

الهدف الرئيسي للبحث هو تقييم الاجراءات الاحترازية ضد جائحة كورونا (كوفيد-١٩) داخل عينة الفنادق المبحوثة وذلك للوقوف على مدى فاعلية هذه الاجراءات وهل تؤثر بصورة سلبية على طريقة اداء العمل داخل اقسام الفنادق المختلفة وهل هناك عوائق او مشاكل تحول دون اداء هذه الاجراءات الاحترازية من أجل العمل على دراسة هذه المشاكل والمساهمة بالتوصيات و ايجاد حلول لها تضمن تحسين الاداء لهذه الاقسام وضمان حماية النزلاء والموظفين من أخطار العدوى والمرض.

#### ٣- طرق البحث

تضمن هذا البحث عدد من الطرق وأدوات البحث المختلفة حيث تم الاستفادة من استخدام الجانب النظري في البحث من خلال استعراض عدد من المراجع والكتب العلمية ومحركات

البحث علي الانترنت التي تناولت جائحة كورونا (كوفيد -١٩). كما تم الاستقادة من استخدام الجانب التطبيقي والذي تمثل في استخدام اثنين من أدوات البحث العلمي والتي تتمثل في :

- إستمارة إستقصاء رأي خاصة بموظفي ومشرفي اقسام المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسلة والاغذية والمشروبات في الفنادق عينة الدراسة
- إجراء عدد من المقابلات الشخصية مع عدد من مديري المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والاغذية والمشروبات والادارة الهندسية في الفنادق عينة الدراسة.

#### ٤- محددات البحث:

نظراً للعديد من الصعوبات والمعوقات والتي منها عامل الوقت والتكلفة هذا بالإضافة إلى صعوبة الوصول وإجراء البحث علي جميع الفنادق المصرية، ولذلك فقد اقتصرت هذه الدراسة علي عينة من الفنادق والمنتجعات في محافظتي البحر الاحمر وجنوب سيناء وذلك نظراً لاهمية هذه المحافظات من الناحية السياحية حيث انهم من اكثر المحافظات المصرية جذباً واستقبالاً لعدد السائحين.

كما وقد اقتصرت الدراسة علي عينة من الفنادق بمستوي الاربعة والخمسة نجوم، واخيراً اقتصرت الحدود الزمنية لهذه الدراسة علي الفترة ما بين شهر مايو لعام ٢٠٢١م وحتى شهر سبتمبر ٢٠٢١م. كما يجب الاشارة إلى أنه قد تم تكويد الفنادق (اعطاء كل فندق من الفنادق عينة البحث كود) ويوضح جدول (١) بيان بكود الفنادق عينة البحث.

#### ٥- مجتمع الدراسة وحجم العينة:

بناء على دليل الفنادق المصرية (٢٠١٦) وموقع (Free Hotels Guide.com (2018) يوجد عدد ١١٨ فندقاً بمحافظة البحر الاحمر (الجونا، الغردقة، سفاجا، القصير، مرسى علم) بمستويات الاربع والخمس نجوم، يوجد منها عدد ٧٨ فندقاً بمستوي الاربع نجوم، وعدد ٤٠ فندقاً بمستوي الخمس نجوم. كذلك ويوجد عدد ١٢٢ فندقاً في محافظة جنوب سيناء (شرم الشيخ، دهب، نوبيع، طابا) بمستويات الاربع والخمس نجوم، منها ٦٩ فندقاً بمستوي الاربع نجوم، وكذلك ٥٣ فندقاً بمستوي الخمس نجوم.

وتم اختيار عينة عشوائية شبه متحيزة للفنادق عينة الدراسة ضمن نطاق المناطق عينة الدراسة، وهذه الفنادق موضحة في الجدول رقم (١).

كما تمثلت عينة الدراسة في محافظة البحر الاحمر بنسبة ١٠٪ من اجمالي عدد الفنادق بمستوي الاربع نجوم وبواقع عدد ٨ فنادق. في حين تمثلت عينة الدراسة في ١٣٪ من

اجمالي عدد الفنادق بمستوي الخمس نجوم وبواقع عدد ٥ فنادق. بينما تمثلت عينة الدراسة في محافظة جنوب سيناء بنسبة ١٢٪ من اجمالي عدد الفنادق بمستوي الاربع نجوم وبواقع عدد ٨ فنادق، بينما تمثلت عينة الدراسة في ١٠٪ من اجمالي عدد الفنادق بمستوي الخمس نجوم وبواقع عدد ٥ فنادق.

الجدول رقم (١) كود الفنادق في المناطق عينة الدراسة			
م	محافظة البحر الاحمر/ كود الفنادق عينة الدراسة	محافظة جنوب سيناء/ كود الفنادق عينة الدراسة	
	فنادق الاربع نجوم	فنادق الخمس نجوم	فنادق الاربع نجوم
١	(م.ق)	(ر.م.ب)	(ك.س.ه.ف.ش)
٢	(أ.أ.غ)	(ب.س.ح)	(د.ب.ش)
٣	(ب.أ.غ)	(ج.م)	(أ.ر.ش)
٤	(ر.أ.غ)	(د.ب.ق)	(ر.ر.ش)
٥	(م.غ)	(ج.ل.م)	(ط.ب.ط)
٦	(ث.ك.ر.ج)		(ر.ش)
٧	(ه.ل.م)		(د.ب.ف.د)
٨	(أ.ش.س)		(ن.ك.ن)

## ٦ - النتائج والمناقشة

تم تحليل النتائج ومناقشتها وذلك من خلال تحليل نتائج أدوات البحث التي تتمثل فيما يلي:  
استندت استمارات الاستقصاء المعدة لهذا البحث بعد الدراسة المرجعية ذات الصلة بموضوع البحث هذا بالإضافة إلى الاستعانة بأراء عدد ٤ من الخبراء في مجال صناعة الضيافة والبحث العلمي. كما تم تلقي الاجابات شخصياً من الفئات المستهدفة من موظفي ومشرفي قسم المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسلة والاغذية والمشروبات في الفنادق عينة البحث. وجدير بالذكر انه قد تم ابلاغ جميع المستطلع ارائهم بان المعلومات التي يتم جمعها سوف تستخدم فقط لغرض البحث العلمي. كما استخدمت ترددات الاحصاء الوصفي Descriptive Statistics Frequencies لتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستقصاء باستخدام برنامج SPSS النسخة ٢٢.

### ٦-١) تحليل نتائج استمارات استقصاء موظفي ومشرفي قسم المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسلة والاغذية والمشروبات:

يهدف الاستقصاء الخاص موظفي ومشرفي أقسام المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسلة والاغذية والمشروبات في الفنادق عينة البحث إلى التعرف علي آرائهم ووجهات نظرهم حول موضوع البحث. وقد تم توزيع عدد ٣٠٠ استمارة استقصاء رأي بمعدل ٧٥ استمارة لكل قسم من أقسام المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسلة والاغذية والمشروبات في الفنادق عينة

الدراسة . بينما كان عدد استمارات الاستقصاء الصالحة بعد مراجعتها ٢٦٦ بنسبة ٨٨.٧٪ بمعدل ٧١, ٦٥, ٦٣ و ٦٧ استمارة لأقسام المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسلة والاذنية والمشروبات على التوالي. وقد تم تقسيم استقصاء العاملين إلى المجموعات والأسئلة الموضحة في الجداول التالية.

٦-١-١) ثبات المقياس

جدول (٢) ثبات المقياس لاستمارات استقصاء الرأي للتحقق من درجة ثبات فقرات إستمارة الإستقصاء تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)

ثبات المقياس		نوع الاستمارة
Cronbach's Alpha	عدد العناصر	
0.810	15	استقصاء رأي المكاتب الامامية
0.814	19	استقصاء رأي الاشراف الداخلي
0.831	15	استقصاء رأي المغسلة
0.812	20	استقصاء رأي الاذنية والمشروبات

يتضح من الجدول (٢) أن فقرات المقياس لها معدل ثبات عالية وهي ٠,٨١٠ , ٠,٨١٤ , ٠,٨٣١, و ٠,٨١٢ لكل من استمارات اقسام المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسلة والاذنية والمشروبات على التوالي وبذلك يكون قد تأكد صدق وثبات المقياس وأصبح الاستبيان في صورته النهائية صالحاً للتطبيق على عينة الدراسة.

٦-١-٢) إختبار التوزيع الطبيعي (اختبار شبيرو- ويليك (Shapiro-Wilk) واختبار التجانس (Test of Homogeneity of Variances)

جدول (٣) إختبار التوزيع الطبيعي واختبار التجانس لاستمارات استقصاء رأي المبحوثين لاقسام المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسلة والاذنية والمشروبات												
التجانس Test of Homogeneity of Variances						اختبار شبيرو- ويليك Shapiro-Wilk				عدد عناصر الاستمارة	القسم	
المعنوية	درجة الحرية (2)		درجة الحرية (1)	الاحصاء		المعنوية	درجة الحرية		الاحصاء			
	اقل قيمه	اعلى قيمه		اقل قيمه	اعلى قيمه		اقل قيمه	اعلى قيمه	اقل قيمه	اعلى قيمه		
0.000	177	178	1	1.542	20.925	0.000	148	178	0.935	0.959	15	المكاتب الامامية
0.219	177	178	1	1.822	23.462	0.001	168	178	0.940	0.970	19	الاشراف



												الداخلي
0.433	177	178	1	0.548	20.922	0.000	128	178	0.840	0.912	15	المغسله
0.004	177	178	1	1.722	22.263	0.000	138	178	0.919	0.955	20	الاغذية والمشروبات

جدول (٣) يوضح نتائج إختبار التوزيع الطبيعي للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وبالتالي تحديد الإختبارات اللازمة لتحليل البيانات وكذلك إختبار التجانس للتأكد من ان البيانات متجانسة بين عناصرها أم لا حيث اتضح من نتائج التحليل الإحصائي لإختبار شابيرو- ويليك (Shapiro-Wilk) أن مستوي الدلالة (Sig) لإجابات المبحوثين علي كافة محاور الإستمارات هي أقل من مستوي المعنوية 5%، وبالتالي فإننا نقبل الفرض العدمي القائل بأن بيانات العينة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته توزيعاً غير طبيعياً في حين ان نتائج التحليل الإحصائي لإختبار التجانس (Test of Homogeneity of Variances) نجد مستوي الدلالة (Sig) لإجابات المبحوثين علي كافة محاور الإستمارات هي ايضا أقل من مستوي المعنوية 5%، وبالتالي فإننا نقبل الفرض العدمي القائل بأن بيانات العينة متجانسة فيما بينها.

٦-١-٣) تحليل نتائج البيانات الشخصية لاستمارة استقصاء الرأي لموظفي ومشرفي أقسام المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسله والاغذية والمشروبات

وقد اشتملت استمارات استقصاء الرأي علي عدد ١٥، ١٩، ١٥ و ٢٠ سؤالاً لأقسام المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسله والاغذية والمشروبات على التوالي تم تقسيمهم الي جزئين "الجزء الاول" خمسة اسئلة خاصة بالتعريف علي البيانات الشخصية حيث شمل عدد من الاسئلة عن الفئة العمرية - الدرجة الوظيفية - النوع/الجنس - الجنسية - المؤهل الدراسي - وسنوات الخبرة لجميع المستطلع ارائهم عينة الدراسة اما "الجزء الثاني" باقي الاسئلة فكان ١٠، ١٤ و ١٥ سؤالاً لأقسام المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسله والاغذية والمشروبات على التوالي فقد اشتمل علي عدد من الاسئلة المتعلقة بالمعلومات الخاصة بموضوع الدراسة.

الجدول رقم ٤ : نتائج تحليل البيانات الشخصية لاستمارة استقصاء الرأي لموظفي ومشرفي أقسام المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسله والاغذية والمشروبات				
القيم المتبقية Residua	العدد المتوقع Expected N	النسبة المئوية Percent	التكرارات Observed N	السؤال
				الفئة العمرية:
-39.5	66.5	10	27	• أقل من ٢٠ عاماً
55.5	66.5	46	122	• من ٢٠ إلى أقل من ٣٥ عاماً
-1.5	66.5	24	65	• من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ عاماً
-14.5	66.5	20	52	• من ٤٥ عاماً فأكثر
		100%	266	المجموع

الوظيفة:				
70.0	133.0	76	203	عامل / موظف
-70.0	133.0	24	63	مشرف / رئيس قسم
		100%	266	المجموع
النوع/الجنس:				
106.0	133.0	89,8	239	ذكر
-106.0	133.0	10.2	27	انثي
		100%	266	المجموع
الجنسية:				
0	266.0	100	266	مصري
		0	0	أجنبي
		100%	266	المجموع
المؤهل الدراسي:				
0	0	0	0	• مؤهل فوق العالي
13.5	66.5	30	80	• مؤهل عالي
-6.5	66.5	22.5	60	• مؤهل فوق المتوسط
48.5	66.5	43	115	• مؤهل متوسط
-54.5	66.5	4.5	12	• بدون مؤهل
		100%	266	المجموع
سنوات الخبرة:				
-38.2	53.2	5	15	• أقل من عام واحد
-36.2	53.2	6	17	• من عام واحد إلى عامين
-23.2	53.2	12	30	• من عامين إلى ثلاث اعوام
12.8	53.2	25	66	• من ثلاثة اعوام إلى اربعة اعوام
84.8	53.2	52	138	• اكثر من اربعة اعوام
		100%	266	المجموع

جدول (٤) يوضح نتائج تحليل البيانات الشخصية لاستمارة استقصاء موظفي أقسام المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسلة والاغذية والمشروبات حيث وجد ان الفئة العمرية من ٢٠ إلى أقل من ٣٥ عاماً هي اكثر الفئات العمرية تواجدا بعينة الدراسة حيث سجلت ١٢٢ مشارك بنسبة وصلت ٤٦٪ من عدد المبحوثين ثم تلتها الفئة من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ عاماً حيث سجلت ٦٥ مشارك بنسبة ٢٤٪ من اجمالي المبحوثين في حين ان الفئة العمرية من ٤٥ عاماً فاكثر كانت ٥٢ مشارك بنسبة ٢٠٪ واخيرا سجلت الفئة العمرية أقل من ٢٠ عاماً ٢٧ مشارك بنسبة ١٠٪.

كما اوضح جدول (٤) ان عدد المبحوثين في المستوى الوظيفي الاول (عامل او موظف) يساوي ٢٠٣ بنسبة ٧٦٪ في حين ان المستوى الوظيفي الثاني (رئيس قسم أو مشرف) كان عددهم ٦٣ بنسبة ٢٤٪. كما يوضح أن عدد المبحوثين من الذكور كان ٢٣٩ بنسبة وصلت الى ٨٩,٨٪ في حين كانت المشاركة من الاناث بعدد ٦٣ بنسبة ٢٤٪ وكان جميع المشاركين في عينة البحث من المصريين بعدد ٢٦٦ اي بنسبة ١٠٠٪. وكانت المؤهلات العلمية للمستطلع ارائهم

بأعلى نسبة ٤٣٪ من المؤهلات المتوسطة بعدد ٨٠ مشارك أما المؤهلا العليا فشكلت نسبة ٣٠٪ بعدد مشاركين بلغ ٨٠ في حين كان المؤهل فوق المتوسط يمثل نسبة ٢٢,٥٪ بعدد ٦٠ مشارك بينما سجل المشاركون بدون مؤهل (دون المؤهل المتوسط) نسبة ٤,٥٪ بعدد ١٢ مشارك في حين لم يكن احد من المستطلع ارائهم يحمل مؤهل فوق المؤهل العالي.

بالنسبة لخبرات المستطلع ارائهم فكانت الخبرات اكثر من اربع سنوات هي أعلى نسبة للمبحوثين حيث سجلت عدد ١٣٨ مشارك بنسبة ٥٢٪ والخبرة من ٣-٤ سنوات كانت بنسبة ٢٥٪ بعدد ٦٦ مشارك والخبرات من ٢-٣ سنوات نسبتهم ١٢٪ بمشاركة عددها ٣٠ مشارك والخبرات ١-٢ سنة كان عددهم ١٧ مشارك بنسبة ٦٪ واخيرا الخبرات اقل من عام كانت نسبتهم ٥٪ بمشاركة عددها ١٥ مشارك.

الجدول رقم ٥: نتائج تحليل المعلومات العامة لاستقصاء الرأي لموظفي ومشرفي قسم المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسلة والاغذية والمشروبات				
القيم المتبقية Residua	العدد المتوقع Expected N	النسبة المئوية Percent	التكرارات Observed N	السؤال
السؤال الاول: هل تعرف ما هي جائحة كورونا (كوفيد-١٩)؟				
0	266.0	%100	266	• نعم
0	0	0	0	• لا
		100%	266	المجموع
السؤال الثاني: هل تعرف أعراض الإصابة بفيروس كورونا؟				
0	266.0	%100	266	• نعم
0	0	0	0	• لا
		100%	266	المجموع
السؤال الثالث: ما هي طرق الإصابة بالفيروس؟				
176.5	66.5	% 91.4	243	• من خلال الرزاز والتلامس مع اسطح ملوثة ومخالطة المصابين
-54.5	66.5	% 4.5	12	• من خلال الاكل
-58.5	66.5	% 3	8	• من خلال الشرب
-63.5	66.5	% 1.1	3	• من خلال الهواء
	266.0	% 100	266	المجموع
السؤال الرابع: هل تعرف ما هو العزل الذاتي او المنزلي؟				
10.5	66.5	% 29	77	• هو عزل الشخص الذي خالط احد المشتبه في اصابته بكورونا ولم تظهر عليه الاعراض
0.5	66.5	% 25.1	67	• هو عزل الشخص لنفسه بالمنزل لظهور بعض الاعراض عليه
-24.5	66.5	% 15.8	42	• هو المكوث في المنزل دون مخالطة احد لمدة من ٧-١٠ ايام
13.5	66.5	% 30.1	80	• جميع ما سبق
	266.0	% 100	266	المجموع
السؤال الخامس: هل تعرف ما هو العزل الصحي؟				
146.5	66.5	% 80.1	213	• هو عزل شخص تأكدت اصابته في مراكز خاصة لتلقي العلاج والخروج بعد التأكد من الشفاء
-47.5	66.5	%7.1	19	• هو عزل الشخص بمركز صحي لتلقي العلاج والمغادرة
-55.5	66.5	%4.1	11	• هو عزل الشخص لنفسه بالمنزل حتى الشفاء من المرض

• جميع ما سبق	23	%8.7	66.5	-43.5
المجموع	266	%100	266.0	

جدول (٥) يوضح نتائج تحليل المعلومات العامة لاستقصاء الرأي لموظفي ومشرفي قسم المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والمغسلة والاغذية والمشروبات حيث تبين بالنسبة للسؤال الاول والثاني تأكيد اجمالي المستطلع ارائهم (١٠٠٪) معرفتهم بماهية جائحة كورونا كما اكدوا معرفتهم بأعراض الاصابة بفيروس كورونا وهذا يتفق مع منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠) (أسئلة وأجوبة عن فيروس كورونا). اما بالنسبة للسؤال الثالث بشأن طرق الاصابة بالفيروس حيث قام ٢٤٣ مشارك بنسبة ٩١,٤ % بأختيار حدوث الاصابة من خلال الرزاز والتلامس مع اسطح ملوثة ومخالطة المصابين وهذا يتفق مع منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠) (انتقال فيروس كورونا المسبب للمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة- ٢) في حين اختار ١٢ مستطلع رأيه الاصابة من خلال الاكل حيث شكلوا نسبة ٤,٥٪ وقام ٣٪ من المستطلع ارائهم الاصابة من خلال الشرب واجاب ١,١٪ من المبحوثين بانتقال العدوى بواسطة الهواء.

السؤال الرابع فيما يتعلق بمعرفة ما هو العزل الذاتي او المنزلي اختار ٧٧ مشارك بنسبة ٢٩٪ انه هو عزل الشخص الذي خالط احد المشتبه في اصابته بكورونا ولم تظهر عليه الاعراض بينما اختار ٦٧ من المستطلع ارائهم بنسبة ٢٥,١٪ هو عزل الشخص لنفسه بالمنزل لظهور بعض الاعراض عليه واختار ٤٢ من المستطلع ارائهم هو المكوث في المنزل دون مخالطة احد لمدة من ٧-١٠ ايام وقد شكلوا نسبة ١٥,٨٪ واخيرا اختار ٣٠,١٪ من المستطلع ارائهم جميع ما سبق وهذه الاجابة تتماشى مع منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠) (نصائح للجُمهور بشأن مرض فيروس كورونا).

السؤال الخامس المتعلق بمعرفة ما هو العزل الصحي وكانت الاجابات هو عزل شخص تأكدت اصابته في مراكز خاصة لتلقي العلاج والخروج بعد التأكد من الشفاء بنسبة ٨٠,١٪ بعدد ٢١٣ مشارك حيث تتوافق هذه الاجابة مع اشتراطات منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠) (الاعتبارات المتعلقة بالحجر الصحي لمخالطي حالات كوفيد- ١٩) في حين قام ٧,١٪ من المستطلع ارائهم بإختيار هو عزل الشخص بمركز صحي لتلقي العلاج والمغادرة بينما قام ١١ من المستطلع ارائهم بنسبة ٤,١٪ اجابة هو عزل الشخص لنفسه بالمنزل حتى الشفاء من المرض وقام ٨,٧٪ من المبحوثين بإختيار جميع ما سبق.

الجدول رقم ٦: نتائج تحليل استقصاء الرأي لموظفي ومشرفي قسم المكاتب الامامية بخصوص الاجراءات الاحترافية بالمكاتب الامامية والاستقبال				
السؤال	التكرارات Observed N	النسبة المنوية Percent	العدد المتوقع Expected N	القيم المتبقية Residua
السؤال الاول: هل يتم تطهير حقائب النزلاء قبل دخولها الى الغرف؟				
• نعم	71	%100	71	0
• لا	0	0	0	0
المجموع	71	% 100		
السؤال الثاني: هل يتم تحديد مسافات تباعد جسدي وتوفير مطهر الايدي والكمادات في متناول النزلاء اثناء عملية تسجيل البيانات؟				
• نعم	71	%100	71	0
• لا	0	0	0	0
المجموع	71	% 100		
السؤال الثالث: ما هي الاجراءات المتبعة مع اقلام الكتابة قبل الاستخدام وبعده مع توضيح سبب الاختيار؟				
• يتم تطهيرها قبل وبعد الاستخدام	30	% 42	35.5	-5.5
• يتم استخدام قلم عادي والنزول يطهر الايدي بعد الاستخدام	41	% 58	35.5	5.5
• استخدام اقلام مغلقة احادية الاستخدام	0	0	0	0
المجموع	71	% 100		
السؤال الرابع: هل يتم عمل استقصاء عن الحالة الصحية للنزلاء عند وصولهم للفندق؟				
• نعم يتم الاستقصاء عن حالته الصحية من خلال استمارة التسجيل ومتابعة موظفين الفندق للنزلاء وابلاغ المسنول	31	%44	23.7	7.3
• نعم يتم الاستقصاء عن حالته الصحية شفويا وتسجيل ذلك ومتابعة موظفين الفندق للنزلاء وابلاغ المسنول	11	% 16	23.7	-12.7
• نعم يتم الاستقصاء عن حالته الصحية من خلال متابعة موظفين الفندق للنزلاء وابلاغ المسنول	29	% 40	23.7	5.3
• لا يتم الاستقصاء عن حالته الصحية	0	0	0	0
المجموع	71	% 100		
السؤال الخامس: هل يتم تخصيص غرف للحالات المشتبها فيها بالاصابة ومؤكدة الاصابة؟				
• نعم	71	% 100	71	0
• لا	0	0	0	0
المجموع	71	% 100		

يتضح من جدول (٦) نتائج تحليل استقصاء الرأي لموظفي ومشرفي قسم المكاتب الامامية بخصوص الاجراءات الاحترافية بالمكاتب الامامية والاستقبال فعند الاستفسار عن السؤال الاول: هل يتم تطهير حقائب النزلاء قبل دخولها الى الغرف؟ افاد جميع المستطلع ارائهم وعددهم ٧١ بنسبة (١٠٠٪) ان الاجراء المتبع هو تطهير الحقائب من الخارج قبل دخولها الى الغرف كما افاد جميع المستطلع ارائهم انه يتم تحديد مسافات تباعد جسدي وتوفير مطهر الايدي والكمادات في متناول النزلاء اثناء عملية تسجيل البيانات وهذ يتوافق مع توصيات منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠) بخصوص تنظيف أسطح البيئة المحيطة وتطهيرها في سياق جائحة كوفيد-١٩.

وعند الاستفسار عن الاجراءات الموضحة بالسؤال الثالث: ما هي الاجراءات المتبعة مع اقلام الكتابة قبل الاستخدام وبعده مع توضيح سبب الاختيار؟ اتفق جميع المستطلع ارائهم وعددهم ٧١ بنسبة (١٠٠ %) على ضرورة اتخاذ اجراء تجاه ذلك وجاءت الاختيارات بخصوص الاجراءات بعدد ٣٠ مشاركته وبنسبة ٤٢% يستخدمون "يتم تطهيرها قبل وبعد الاستخدام" باستخدام كحول ٧٠% وفصل المستخدم لحين تطهيره عن الذي يتم تطهيره في عبوات خاصة بينما كانت الاجراءات في ٤١ مشاركته بنسبة ٥٨% هي "يتم استخدام قلم عادي والنزول يطهر الايدي بعد الاستخدام" حيث يقوم النزول بتطهير يديه بمطهر كحول ٧٠% بعد الاستخدام ويتماشى هذين الاجرائين مع الاجراءات المنصوص عليها في منشور منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠) (كيفية تنظيف اليدين بمطهر كحولي). بينما استبعد جميع المستطلع ارائهم اختيار الاجراء "استخدام اقلام مغلقة احادية الاستخدام" وذلك للتكلفة الزائدة بالاضافة الى امكانية استخدام الاقلام فيما بعد من قبل اطراف اخرى خارج الفندق بالرغم من ان هذا الاجراء كان يستخدم في بداية الازمه ولم يثبت جدواه.

بالنسبة السؤال الرابع: هل يتم عمل استقصاء عن الحالة الصحية للنزلاء عند وصولهم للفندق؟ اتفق جميع المستطلع ارائهم وعددهم ٧١ بنسبة ١٠٠ % على ضرورة اتخاذ اجراء تجاه ذلك وجاءت الاختيارات كالآتي:

٤٤% بعدد ٣١ مستطلع رأيه اختاروا الاجراء "نعم يتم الاستقصاء عن حالته الصحية من خلال استمارة التسجيل وبمتابعة موظفين الفندق للنزلاء وابلاغ المسئول" بينما اختار عدد ١١ بنسبة ١٦% من المستطلع ارائهم "نعم يتم الاستقصاء عن حالته الصحية شفويا وتسجيل ذلك ومتابعة موظفين الفندق للنزلاء وابلاغ المسئول" في حين اختار عدد ٢٩ من المبحوثين بنسبة ٤٠% الاجراء "نعم يتم الاستقصاء عن حالته الصحية من خلال متابعة موظفين الفندق للنزلاء وابلاغ المسئول" وجميع الاختيارات متماشية مع الاجراءات المنصوص عليها في منشور منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠) (الاعتبارات المتعلقة بما ينبغي اتخاذه من تدابير الصحة العمومية والتدابير الاجتماعية في مكان العمل في سياق كوفيد - ١٩).

السؤال الخامس المتعلق بالاجراء "هل يتم تخصيص غرف للحالات المشتبه فيها بالاصابة ومؤكدة الاصابة؟" افاد جميع المستطلع ارائهم وعددهم ٧١ بنسبة (١٠٠٪) نعم يتم تخصيص عدد من الغرف بأدوار محددة للحالات المشتبه فيها والمؤكدة الاصابة ويتمشى هذا الاجراء مع منشور منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠) (ادارة جائحة كوفيد-١٩ في الفنادق وسائر منشآت القطاع الفندقية).

الجدول رقم ٧: نتائج تحليل استقصاء الرأي لموظفي قسم الاشراف الداخلي بخصوص الاجراءات الاحترازية بالمناطق العامة بالفندق				
السؤال	التكرارات Observed N	النسبة المنوية Percent	العدد المتوقع Expected N	القيم المتبقية Residua
السؤال الاول: هل يتم تطهير سطح ترايزين السلام ومفاتيح الاسانسيرات بصورة دورية؟				
• نعم	65	%100	65	0
• لا	0	0	0	0
المجموع	65	% 100		
السؤال الثاني: هل يتم تطهير الحمامات العامة ومقابس ابواب الحمامات والصنابير بصورة دورية؟				
• نعم	65	%100	65	0
• لا	0	0	0	0
المجموع	65	% 100		
السؤال الثالث: هل يتم تطهير اسطح الكراسي ومقابض الكراسي والمناضد بالمناطق العامة بصورة دورية؟				
• نعم	65	%100	65	0
• لا	0	0	0	0
المجموع	65	% 100		
السؤال الرابع: هل يتم جمع القمامة من المناطق العامة والحمامات في اكياس مميزة و تغيير الجوانت بعد ذلك؟				
• نعم يتم جمعها في اكياس مميزة وتغيير الجوانت بعدها	22	% 33.8	32.5	-10.5
• نعم يتم جمعها في اكياس عادية وتغيير الجوانت بعدها	43	% 66.2	32.5	10.5
المجموع	65	% 100		
السؤال الخامس: انكر متي تغسل يديك والمدة الزمنية لغسيل يديك لا تقل عن؟				
• بعد التعامل مع القمامة والمدة لا تقل عن ٢٠ ثانية	17	% 26.2	21.7	-4.7
• مع بداية العمل وبعد الخروج من الحمام و بعد عمليات التنظيف ولمدة ٣٠ ثانية	28	% 43.1	21.7	6.3
• بعد الخروج من الحمام وبعد التعامل مع الكيماويات والغسيل لمدة دقيقة	20	% 30.7	21.7	-1.7
المجموع	65	% 100		

يوضح جدول (٧) نتائج تحليل استقصاء الرأي لموظفي قسم الاشراف الداخلي بخصوص الاجراءات الاحترازية بالمناطق العامة بالفندق حيث افاد جميع المستطلع ارائهم وعددهم ٦٥ بنسبة (١٠٠٪) بالاجابة بنعم على تنفيذ الاجراءات الواردة بالسؤال الاول والثاني والثالث وهي هل يتم تطهير سطح ترايزين السلام ومفاتيح الاسانسيرات بصورة دورية؟ و هل يتم

تطهير الحمامات العامة ومقابض ابواب الحمامات والصنابير بصورة دورية؟ و هل يتم تطهير اسطح الكراسي ومقابض الكراسي والمناضد بالمناطق العامة بصورة دورية؟ بينما كان الاجراء الخاص بالسؤال الرابع هل يتم جمع القمامة من المناطق العامة والحمامات في اكياس مميزة و تغيير الجوانت بعد ذلك؟ موزع بنسبة ٣٣,٨% من المستطلع ارائهم بتنفيذ نعم يتم جمعها في اكياس مميزة وتغيير الجوانت بعدها بينما اجاب ٦٦,٢% من العينة المبحوثة نعم يتم جمعها في اكياس عادية وتغيير الجوانت بعدها ويتطلب هذا الامر مراجعة اشتراطات منظمة الصحة العالمية بضرورة تمييز اكياس القمامة التي تم جمعها من المناطق العامة والحمامات العامة للتعامل معها بصورة خاصة.

السؤال الخامس : اذكر متي تغسل يديك والمدة الزمنية لغسيل يديك لا تقل عن؟ تم استخلاص اجابات المستطلع ارائهم في ثلاثة اختيارات كإجراءات توقيت غسيل الايدي والمدة الزمنية الكافية لغسيل الايدي حيث افاد ٢٦,٢% من المبحوثين بعدد ١٧ انها تتم بعد التعامل مع القمامة والمدة لا تقل عن ٢٠ ثانية بينما افاد ٤٣,١% بعدد ٢٨ مستطلع رأيه انه مع بداية العمل وبعد الخروج من الحمام و بعد عمليات التنظيف ولمدة ٣٠ ثانية وافاد ٣٠,٧% من المبحوثين بعدد ٢٠ ان غسيل الايدي يكون بعد الخروج من الحمام وبعد التعامل مع الكيماويات والغسيل لمدة دقيقة. هذا ويتطلب الامر مزيد من التدريب على توقيت غسيل الايدي وطريقته لانها تعتبر من أهم وسائل الوقاية من فيروس كورونا ومنع انتشاره.

الجدول رقم ٨: نتائج تحليل استقصاء الرأي لموظفي ومشرفي قسم الاشراف الداخلي بخصوص الاجراءات الاحترازية بالادوار والغرف بالفندق				
القيم المتبقية Residua	العدد المتوقع Expected N	النسبة المئوية Percent	التكرارات Observed N	السؤال
السؤال الاول: هل تعرف اماكن غرف المشتبه فيهم بالاصابة بفيروس كورونا وغرف العزل؟				
0	65	%100	65	• نعم
0	0	0	0	• لا
		% 100	65	المجموع
السؤال الثاني: هل تعرف ما هي ملابس الحماية؟ اذا كانت الاجابة نعم اختر احد الاجابات الاتية؟				
-13.7	21.7	% 12.3	8	• القفاز والكمامة
0.3	21.7	% 33.8	22	• القفاز والكمامة والمريلة
13.3	21.7	% 53.9	35	• القفاز والكمامة والمريلة والنظارة وغطاء القدم
		% 100	65	المجموع
السؤال الثالث: هل يتم تغيير القفاز والكمامة مع كل غرفة؟				
0	65	%100	65	• نعم



0	0	0	0	لا
0	0	0	65	المجموع
السؤال الرابع: هل يتم جمع القمامة من الغرف في اكياس مميزة؟				
-10.5	32.5	% 33.8	22	• نعم يتم جمعها في اكياس مميزة
10.5	32.5	% 66.2	43	• يتم جمعها في اكياس عادية
		% 100	65	المجموع

جدول (٨) يبين نتائج تحليل استقصاء الرأي لموظفي ومشرفي قسم الاشراف الداخلي بخصوص الاجراءات الاحترازية بالادوار والغرف حيث افاد جميع المستطلع ارائهم وعددهم ٦٥ (١٠٠٪) بمعرفتهم اماكن غرف المشتبه فيهم بالاصابة بفيروس كورونا وغرف العزل وهذا يؤكد تخصيص الفنادق محل الدراسة غرف للنزلاء مشتبه بإصابتهم وغرف عزل للمؤكد اصابتهم. وبلاستفسار عن معرفة المبحوثين لما هي ملابس الحماية كانت اختيارات العينة المستطلع ارائها انها هي القفاز والكمامة وذلك بنسبة ١٢,٣٪ بينما حدد ٢٢٪ من المبحوثين ان ملابس الحماية هي القفاز والكمامة والمريلة وجاءت معرفة ملابس الحماية هي القفاز والكمامة والمريلة والنظارة وغطاء القدم بنسبة ٥٣,٩٪ وهذا يتوافق مع ما اوصت به منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠) (نصائح بشأن استخدام الكمادات في سياق جائحة كوفيد-١٩).

السؤال الرابع جاء ليؤكد اجراء جمع القمامة من الغرف يتم بنفس الطريقة في المناطق العامة حيث افاد ٣٣,٨٪ من المستطلع ارائهم نعم يتم جمعها في اكياس مميزة بينما افاد ٦٦,٢٪ انه يتم جمعها في اكياس عادية وبالتالي يتطلب هذا الامر مراجعة اشتراطات منظمة الصحة العالمية بضرورة تمييز اكياس القمامة التي تم جمعها من الغرف وحمادات الغرف وذلك للتعامل معها بصورة خاصة.

الجدول رقم ٩: نتائج تحليل استقصاء الرأي لموظفي ومشرفي قسم الاشراف الداخلي بخصوص الاجراءات الاحترازية لغرف المشتبه باصابتهم وغرف العزل المؤكد اصابتهم				
القيم المتبقية Residua	العدد المتوقع Expected N	النسبة المئوية Percent	التكرارات Observed N	السؤال
السؤال الاول: كيفية امداد غرف المشتبه باصابتهم وغرف النزلاء المؤكد اصابتهم بالمستلزمات والادوية؟				
0	65	%100	65	• يتم بواسطة تركها امام الابواب في مكان محدد ليقوم النزيل بأخذها بنفسه
0	0	0	0	• يتم بواسطة دخول احد العاملين الى الغرف
		% 100	65	المجموع
السؤال الثاني: من يقوم بتنظيف وتطهير غرف المشتبه في اصابتهم وغرف العزل؟				
0	65	%100	65	• عاملون مدربون يرتدون ملابس حماية خاصة
0	0	0	0	• عمال تنظيف عاديين
		% 100	65	المجموع
السؤال الثالث: هل يتم تطهير غرف المشتبه باصابتهم وغرف العزل قبل الشروع في تغيير المفروشات وتنظيفها؟				
0	65	%100	65	• نعم
0	0	0	0	• لا
		% 100	65	المجموع
السؤال الرابع: هل يتم وضع المفارش والبياضات المتسخة الخاصة بهذه الغرف في اكياس مميزة لمعرفة داخل المغسلة؟				

• نعم	65	%100	65
• لا	0	0	0
المجموع	65	% 100	
السؤال الخامس: هل يتم جمع القمامة من هذه الغرف داخل اكياس مميزة؟			
• نعم	65	%100	65
• لا	0	0	0
المجموع	65	% 100	

جدول (٩) يبين نتائج تحليل استقصاء الرأي لموظفي ومشرفي قسم الاشراف الداخلي بخصوص الاجراءات الاحترازية لغرف النزلاء المشتبه بإصابتهم وغرف العزل المؤكد اصابتهم حيث اكد جميع المستطلع ارائهم وعددهم ٦٥ بنسبة ١٠٠٪ ان عملية امداد غرف المشتبه بإصابتهم وغرف النزلاء المؤكد اصابتهم بالمستلزمات والاغذية والادوية تتم بواسطة تركها امام الابواب في مكان محدد ليقوم النزيل بأخذها بنفسه وعند الاستقصاء عن من يقوم بتنظيف وتطهير غرف المشتبه في اصابتهم وغرف العزل؟ كان الاجراء المتبع لكافة المشاركين هو عاملون مدربون يرتدون ملابس حماية خاصة اما فيما يخص اجراء التنظيف والتطهير لتلك الغرف الوارد بالسؤال الثالث هل يتم تطهير غرف المشتبه بإصابتهم وغرف العزل قبل الشروع في تغيير المفروشات وتنظيفها؟ فكانت الاجابة لجميع المستطلع ارائهم هي نعم أي انه يتم تطهيرها وذلك منعا لانتشار العدوى وحماية العاملين بالفندق وبالنسبة للسؤال الرابع وكان عن هل يتم وضع المفارش والبياضات الخاصة بهذه الغرف في اكياس مميزة لمعرفة داخل المغسلة؟ فأجاب ١٠٠٪ من المبحوثين بالاجابة نعم مما يسهل التعرف على هذه البياضات والمفروشات اثناء غسلها بصورة خاصة مع اخذ الاحتياطات الواجبة لذلك من قبل العاملين بالمغسلة

السؤال الخامس الخاص هل يتم جمع القمامة من هذه الغرف داخل اكياس مميزة؟ فكانت الاجابة لجميع المستطلع ارائهم وعددهم ٦٥ (١٠٠٪) هي نعم يتم تمييز القمامة التي تم جمعها من تلك الغرف مما يساعد على منع انتشار العدوى حيث يتم التعامل مع هذه المخلفات على انها خطرة لها سيارات جمع خاصة تتبع وزارة الصحة والسكان.

كما يجدر ذكره ان جميع الاجراءات المتخذة والواردة بجدول (٩) تتماشى مع ما تنص عليه منظمة الصحة العالمية في توصيتها (٢٠٢٠)

الجدول رقم ١٠: نتائج تحليل استقصاء الرأي لموظفي ومشرفي قسم المغسلة بخصوص الاجراءات الاحترازية في العمل			
السؤال	التكرارات Observed N	النسبة المنوية	العدد المتوقع
			القيم المتبقية

Residua	Expected N	Percent		
السؤال الاول: هل يمكنك تمييز اكياس الغسيل من الغرف المشتبه فيهم والعزل عن اكياس الغسيل للغرف العادية؟				
0	63	%100	63	• نعم
0	0	0	0	• لا
		% 100	63	المجموع
السؤال الثاني: هل يتم ارتداء ملابس الحماية اثناء التعامل مع المفروشات والبياضات والملابس المتسخة؟ في حالة الاجابة بنعم من فضلك اختر احد الاجابات التالية				
-7	21	% 22.2	14	• القفاز والكمامة
2	21	% 36.5	23	• القفاز والكمامة والمريله
5	21	% 41.3	26	• القفاز والكمامة والمريله والنظارة وغطاء القدم
		% 100	63	المجموع
السؤال الثالث: هل يتم غسيل بياضات ومشروشات الغرف المشتبه فيها وغرف العزل بصورة منفصلة عن باقي البياضات والمفارش؟				
0	63	%100	63	• نعم
0	0	0	0	• لا
		% 100	63	المجموع
السؤال الرابع: هل يتم تغليف البياضات والمفروشات النظيفة استعدادا لتوزيعها للاشراف الداخلي؟				
6.5	31.5	%60.3	38	• نعم
-6.5	31.5	% 39.7	25	• لا
		% 100	63	المجموع
السؤال الخامس: هل يتم غسيل الايدي وتغيير ملابس الحماية ما بين التعامل مع المفروشات المتسخة والنظيفة؟				
0	63	%100	63	• نعم
0	0	0	0	• لا
		% 100	63	المجموع

يتضح من جدول (١٠) ان جميع المستطلع ارائهم وعددهم ٦٣ بنسبة (١٠٠٪) قاموا بالاجابة بنعم عند سؤالهم عن هل يمكنك تمييز اكياس الغسيل من الغرف المشتبه فيهم والعزل عن اكياس الغسيل للغرف العادية؟ بينما جاءت الاجابة عن السؤال الثاني هل يتم ارتداء ملابس الحماية اثناء التعامل مع المفروشات والبياضات والملابس المتسخة؟ في حالة الاجابة بنعم من فضلك اختر احد الاجابات التالية فكانت الاختيارات كالآتي:

جميع المستطلع ارائهم اجابوا نعم واختار ٢٢,٣٪ منهم القفاز والكمامة بينما اختار ٣٦,٥٪ القفاز والكمامة والمريله واخيرا اختار ٤١,٣٪ القفاز والكمامة والمريله والنظارة وغطاء القدم.

بالنسبة للسؤال الثالث هل يتم غسيل بياضات ومشروشات الغرف المشتبه فيها وغرف العزل بصورة منفصلة عن باقي البياضات والمفارش؟ كان اختيار الاجراء المتبع هو نعم بنسبة ١٠٠٪ بعدد ٦٣ مستطلع رأيه اما بالنسبة للسؤال الرابع هل يتم تغليف البياضات والمفروشات النظيفة استعدادا لتوزيعها للاشراف الداخلي؟ فكانت الاختيارات نعم بنسبة ٦٠,٣٪ مسجلة عدد ٣٨

مشارك والاجابة لا بنسبة ٣٩,٧% بعدد ٢٥ وهنا يجب ان يتم التوجيه بحيث يتم المحافظة على المفروشات النظيفة بعيدة عن التلوث.

السؤال الخامس هل يتم غسل الايدي وتغيير ملابس الحماية ما بين التعامل مع المفروشات المتسخة والنظيفة؟ اجمع كافة المستطلع ارائهم على اختيار نعم وتنفيذ اجراء غسل الايدي وتغيير ملابس الحماية بين المفروشات المتسخة والنظيفة.

الجدول رقم ١١ : نتائج تحليل استقصاء الرأي لموظفي ومشرفي قسم الاغذية والمشروبات بخصوص الاجراءات الاحترازية في العمل				
القيم المتبقية Residua	العدد المتوقع Expected N	النسبة المئوية Percent	التكرارات Observed N	السؤال
السؤال الاول: هل يتم توزيع مطهرات امام ابواب المطاعم وعلى مناضد المطعم؟				
0	67	%100	67	• نعم
0	0	0	0	• لا
		% 100	67	المجموع
السؤال الثاني: هل يتم توزيع مناضد المطعم على مسافات متباعدة (١ م) تطبيقا للتباعد الجسدي؟				
0	67	%100	67	• نعم
0	0	0	0	• لا
		% 100	67	المجموع
السؤال الثالث: هل ادوات المائدة (الملاعق والشوك والسكاكين والفوط الورقية) يتم تغليفها بعد غسلها استعدادا للاستخدام؟ في حالة الاجابة لا برجاء توضيح طريقة تداولها وتخزينها قبل الاستخدام				
11.5	33.5	%67.2	45	• نعم
-11.5	33.5	% 32.8	22	• لا
		% 100	67	المجموع
السؤال الرابع: هل يتم ارتداء القفازات والكمادات اثناء تلميع الفصيات وترتيب المناضد؟				
0	67	%100	67	• نعم
0	0	0	0	• لا
		% 100	67	المجموع
السؤال الخامس: هل يتم ارتداء الكمامة والقفاز اثناء العمل داخل المطعم او البار؟				
0	67	%100	67	• نعم
0	0	0	0	• لا
		% 100	67	المجموع
السؤال السادس: هل من يقوم بفرش مناضد المطعم هو من يقوم بجمع مخلفات المناضد؟				
0	0	0	0	• نعم
0	67	%100	67	• لا
		% 100	67	المجموع
السؤال السابع: هل يتم استخدام الادوات احادية الخدمة داخل المطعم او البار؟				
0	67	%100	67	• نعم
0	0	0	0	• لا
		% 100	67	المجموع
السؤال الثامن: هل يتم ملامسة الادوات احادية الاستخدام سواء النظيفة او المتسخة داخل المطعم او البار بالايدي دون قفاز؟				
0	0	0	0	• نعم
0	67	%100	67	• لا
		% 100	67	المجموع

السؤال التاسع: هل يتم تنظيف وتطهير المناضد وايدي الكراسي داخل المطعم او البار بعد كل نزيل؟				
• نعم	67	%100	67	0
• لا	0	0	0	0
المجموع	67	% 100		
السؤال العاشر: هل يتم جمع القمامة الخاصة بالمطعم او البار بأكياس مميزة؟				
• نعم	0	0	0	0
• لا	67	%100	67	0
المجموع	67	% 100		

جدول (١١) نتائج تحليل استقصاء الرأي لموظفي ومشرفي قسم الاغذية والمشروبات بخصوص الاجراءات الاحترازية في العمل حيث افاد جميع المستطلع ارائهم وعددهم ٦٧ بنسبة (١٠٠٪) بالاجابة بنعم على السؤال الاول هل يتم توزيع مطهرات امام ابواب المطاعم وعلى مناضد المطعم؟ وبالنسبة للسؤال الثاني هل يتم توزيع مناضد المطعم على مسافات متباعدة (١ م) تطبيقا للتباعد الجسدي؟ وكانت الاجابة نعم أي أن هذا الاجراء يتم بنسبة ١٠٠٪ لعدد المستقصى ارائهم وعددهم ٦٧.

السؤال الثالث هل ادوات المائدة (الملاعق والشوك والسكاكين والفوط الورقية) يتم تغليفها بعد غسلها استعدادا للاستخدام؟ في حالة الاجابة لا برجاء توضيح طريقة تداولها وتخزينها قبل الاستخدام حيث كانت اجابة المبحوثين بنعم تبلغ ٤٥ مشارك بنسبة تساوي ٦٧,٢٪ ويعتبر هذا الاجراء القياسي اما المبحوثين الذين اجابوا ب لا بلغ عددهم ٢٢ بنسبة ٣٢,٨٪ وقد اوضحوا ان الفضيات (الملاعق والشوك والسكاكين) يتم تنظيفها وتطهيرها ثم تخزينهم في راكات نظيفة لحين توزيعها على المناضد بواسطة العاملين بعد ارتداء القفازات النظيفة في حين ان الفوط الورقية يتم تخزينها داخل اكياس خاصة ويتم توزيعها بنفس طريقة الفضيات ويعتبر هذا الاجراء مقبول ولكن يحتاج لكثير من المتابعة والتدريب.

السؤال الرابع هل يتم ارتداء القفازات والكمادات اثناء تلميع الفضيات وترتيب المناضد؟ كانت الاجابة لجميع المستطلع ارائهم وعددهم ٦٧ بنسبة ١٠٠٪ هي نعم ويعتبر من الاجراءات الهامة والضرورية التي تضمن عدم تلوث الادوات والمعدات وبالتالي النزلاء.

اما السؤال الخامس هل يتم ارتداء الكمامة والقفاز اثناء العمل داخل المطعم او البار؟ افاد جميع المستطلع ارائهم وعددهم ٦٧ انهم يرتدون الكمامة والقفاز اثناء العمل داخل المطعم او البار ويعتبر اجراء الزامي في ظل ظروف الجائحة.

اما فيما يخص الاستفسار عن هل من يقوم بفرش مناضد المطعم هو من يقوم بجمع مخلفات المناضد؟ فكانت الاجابات بإجماع المبحوثين أي بنسبة ١٠٠٪ هي لا ويعتبر ايضا اجراء الزامي وايضا من اساسيات الخدمة الجيدة.

السؤال السابع هل يتم استخدام الادوات احادية الخدمة داخل المطعم او البار؟ اجاب اجمالي المستطلع ارائهم وعددهم ٦٧ بنعم ويعد استخدام الادوات احادية الخدمة بديلا امنا وفعلا لتقليل فرص انتشار العدوى اذا تم اتباع الارشادات الصحية في التعامل بها.

السؤال الثامن هل يتم ملامسة الادوات احادية الاستخدام سواء النظيفة او المتسخة داخل المطعم او البار بالايدي دون قفاز؟ كانت الاجابة لا بإجمالي المبحوثين بعدد ٦٧ (١٠٠٪) وتعتبر هذه الاجابة تكمله لاجابة السؤال السابق لتؤكد صحة الاجراء السابق.

السؤال التاسع هل يتم تنظيف وتطهير المناضد وايدي الكراسي داخل المطعم او البار بعد كل نزيل؟ فكانت الاجابة نعم بإجمالي عدد المستطلع ارائهم ٦٧

السؤال العاشر هل يتم جمع القمامة الخاصة بالمطعم او البار بأكياس مميزة؟ كانت الاجابة بإجمالي عدد المستطلع ارائهم ٦٧ (١٠٠٪) هي لا وبالتالي نحتاج لضرورة تنفيذ اجراء جمع قمامة المطاعم والبارات بأكياس مميزة حتى تعامل معاملة خاصة كمخلفات خطرة.

#### ٦-٢) تحليل نتائج المقابلات الشخصية:

من اجل تحقيق اهداف البحث تم تصميم نموذج يحتوي علي عدد من الاسئلة الخاصة بالمقابلات الشخصية التي تم تنفيذها مع عدد من مديري إدارة المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والأغذية والمشروبات والادارة الهندسية في الفنادق عينة البحث، وذلك بغرض التعرف علي ارائهم ومقترحاتهم حول موضوع البحث. وجدير بالذكر انه قد تم عرض هذه الاسئلة علي عدد ٤ من الخبراء في مجال صناعة الضيافة والبحث العلمي. كذلك فقد تم عمل عدد ٢٦ مقابلة شخصية في الفنادق عينة البحث وهم الذين يمثلون مجتمع الدراسة الكلي.

وبغرض التعرف علي ارائهم ومقترحاتهم حول موضوع البحث فقد تم تصميم نموذج يحتوي علي عدد ١٠ اسئلة حول موضوع البحث وكانت نتائجها كما يلي:

السؤال الاول: هل يوجد فريق عمل لدى فندقك مسئول عن متابعة تنفيذ الاجراءات الاحترازية المتعلقة بجائحة كورونا؟

اشارة نتائج هذا السؤال انه اتفق (١٠٠٪) جميع المستطلع ارائهم من مديرين إدارة المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والأغذية والمشروبات والادارة الهندسية في الفنادق عينة الدراسة علي انه يوجد فريق عمل مسئول عن متابعة تنفيذ الاجراءات الاحترازية المتعلقة بجائحة كورونا وانهم هم انفسهم ضمن هذا الفريق كلا في الفندق التابع له.

السؤال الثاني: هل يتم تدريب جميع العاملين بالمنشأة في جميع الاقسام على تطبيق اجراءات النظافة الشخصية الجيدة (Good personal hygiene) والممارسات الصحية الجيدة ( Good Hygienic Practices ) داخل اقسام الفندق والسكن على حد سواء؟

افاد جميع المستطلع ارائهم (١٠٠٪) في المقابلة الشخصية ان ادارة التدريب بالفنادق محل الدراسة قامت وتقوم بالتدريب الداخلي على اجراءات النظافة الشخصية والممارسات الصحية الجيدة هذا بالاضافة الى التدريب الذي يتلقاه العاملين من خلال الاتحاد المصري للغرف السياحية وغرفة الفنادق هذا بالاضافة الى شركات الجودة الخاصة والمتعاقدة مع الفنادق والتي تقوم بمثل هذه التدريبات بحيث يستطيع العاملين حماية النزلاء من انتقال العدوى اليهم وكذلك حماية انفسهم.

السؤال الثالث: هل يتم الالتزام بمسافات التباعد في مناطق العمل؟ وماهي اجراءات المتبعة مع العاملين بعد عودتهم من الاجازات؟

افاد ١٠٠٪ من المديرين انه يتم الالتزام بمسافات التباعد الامنه (١متر) على الاقل في جميع مناطق تجمعات النزلاء سواء في منطقة الاستقبال او في المطعم (مسافات المناضد والكراسي) وكذلك البارات كما يتم ذلك في اماكن تجمعات العاملين مثل المغسلة عن تغيير الملابس للعاملين وكافتيريا العاملين.

كما افاد جميع المستقصى ارائهم من المديرين بنسبة (١٠٠٪) انه يتم التأكد من الحالة الصحية للعاملين بعد عودتهم من الاجازات من خلال استمارة استقصاء الحالة الصحية للسؤال عن

الاعراض وهل هناك مخالطة لاحد افراد الاسرة كان لديهم اشتباه فلو كان هناك اشتباه يتم عزل الموظف لحين التأكد من سلامته وهذا موافق لتوصيات منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠) (الاعتبارات المتعلقة بالحجر الصحي لمخالطي حالات كوفيد-١٩).

السؤال الرابع: ما هي اجراءات التي تتبع في منطقة تجمع الاطفال (نادي الاطفال ومنطقة العاب الاطفال)؟

افاد جميع المستقضى ارائهم من المديرين ان الاطفال مسئولية ذويهم كما افادوا جميعا ان مع بداية الجائحة كانت مناطق تجمع الاطفال وحمامات السباحة والترفيه مغلقة واما بعد تخفيف الاجراءات افاد ٦٢٪ من المديرين (١٦ مدير) للمكاتب الامامية والاشراف الداخلي والاغذية والمشروبات انه تم تخصيص موظفين بمناطق الاطفال لمتابعة تجمعات الاطفال ومتابعة عمليات التطهير للاسطح الملامسة لايدي الاطفال كما تم الاستغناء عن جميع لعب الاطفال المصنوعة من الاقمشة والتي يصعب تطهيرها دوريا واستبدالها باللعب المصنوعة من البلاستيك او الكاوتشوك.

السؤال الخامس: هل يتم تطبيق إجراءات النظافة والتطهير لجميع الاسطح التي من شأنها تلامس ايدي العاملين والنزلاء بصورة منتظمة؟

افاد مديرين المكاتب الامامية والاشراف الداخلي والاغذية والمشروبات بعينة الدراسة (٢٦ فندق) ان هذه الاجراءات تتم من قبل جائحة كورونا ولكن مع الجائحة واشترطات وزارة الصحة والسكان ووزارة السياحة والاثار هذه الاجراءات من تنظيف وتطهير الاقلام واسطح مناطق الاستقبال واسطح مقابض الابواب والاسطح الملامسة للايدي بالغرف والمناطق العامة وادوات الطعام والمناضد والكراسي يتم بصورة دورية ومدونة ويتم متابعتها يوميا وكذلك يتم توزيع موزعات مطهرات الايدي في جميع المناطق التي يتواجد بها النزلاء بينما افاد مديرين الادارة الهندسية ان مثل هذه الاسطح لا تقع تحت اختصاصهم بالفندق بينما يتم التنبيه على فنيين الصيانة اثناء عملهم بمناطق الضيوف بضرورة غسيل الايدي قبل البدء بالعمل.

السؤال السادس: كيف يتم ابلاغ ادارة الفنادق بالحالات المشتبه في اصابتهم او الحالات المؤكدة الاصابة؟



افاد ١٢ مدير للمكاتب الامامية والاشراف الداخلي والاعذية والمشروبات بنسبة (٤٥٪) انه يتم ابلاغ ادارة الفندق من خلال استمارات التسجيل للنزلاء اثناء دخولهم للفنادق بينما افد عدد ٤ مديرين للمكاتب الامامية والاشراف الداخلي والاعذية والمشروبات بنسبة (١٥٪) انه يتم ابلاغهم شفويا من النزلاء ثم يقوم الموظفون بالمكاتب الامامية بتدوين ذلك اثناء اجراءات دخول النزلاء للفنادق بينما افاد ١٠ مديرين للمكاتب الامامية والاشراف الداخلي والاعذية والمشروبات بنسبة (٤٠٪) ان ادارة الفندق تقوم بمعرفة حالة النزلاء المشتبه بإصابتهم من خلال ملاحظة الموظفين للنزلاء ثم يقومون بإبلاغ المديرين.

السؤال السابع: هل يتم تطبيق اجراءات الحجر الصحي للحالات المشتبه فيها داخل الاماكن المخصصة لذلك وكذلك تطبيق اجراءات العزل الصحي للحالات مؤكدة الاصابة بالفيروس في اماكن مخصصة لذلك؟

افاد جميع المستقضى ارائهم بنسبة (١٠٠٪) بالمقابلة الشخصية ان ادارة الفنادق تخصص دور بالفندق او غرف محددة للحالات المشتبه فيها بالاصابة او الحالات المؤكدة الاصابة وذلك لعزل النزلاء بينما يتم تخصيص غرف بسكن العاملين لحالات الاشتباه والاصابة المؤكدة للعاملين.

السؤال الثامن: كيف يتم التعامل مع حالات النزلاء المشتبه بإصابتهم او المؤكدة اصابتهم وذلك من خلال امدادات الأغذية والمشروبات والادوية ومستلزمات العناية الشخصية؟

افاد ١٠٠٪ من المستقضى ارائهم بفنادق عينة الدراسة ان امدادات الغرف المؤكدة الاصابة و المشتبه فيها من حيث الاعذية والمشروبات والبياضات والادوية ومستلزمات العناية الشخصية تتم بواسطة تركها امام باب الغرف بأماكن محددة ليقوم النزلاء بأخذها بأنفسهم بعد ذلك كما يقومالنزلاء بترك المخلفات الخاصة بالغرف والبياضات المتسخة داخل اكياس مغلقة خارج الغرفة ليتم التعامل معها بعد ذلك بواسطة موظفين متخصصين كما افاد ٤٣٪ من المستقضى ارائهم ان هذه الاكياس تكون اكياس قمامة مميزة لونيا (مخلفات خطرة) كما افاد ٦٦٪ من المستقضى ارائهم ان هذه الاكياس تكون اكياس قمامة عادية.

السؤال التاسع: كيف يتم التعامل مع غرف المشتبه بهم والمؤكدة الاصابة بعد المغادرة منها؟

اجاب جميع المستقصى ارائهم (١٠٠٪) بأن الغرف المشتبه بها والمؤكدة الاصابة يتم تنظيفها وتطهيرها بواسطة موظفين متخصصين يرتدون ملابس حماية مخصصة ويتم التخلص من هذه الملابس في المخلفات الخطرة.

السؤال العاشر: ما هي الاجراءات الصحية التي يتم التعامل بها مع المخلفات الخطرة الناتجة من غرف الحجر و العزل الصحي؟ وكذلك التعامل الصحيح مع المياه العادمه (الصرف الصحي) وعملية معالجتها بصورة امنه؟

افاد ١٠٠٪ من مديرين الاغذية والمشروبات بالمقابلة الشخصية ان اكياس جمع القمامة للمطاعم والبارات اكياس عادية وليست مميزة لونيا كمخلفات خطرة وكما افادوا جميعا ان هناك تقسيم للموظفين من ناحية جمع ورفع مخلفات المناضد من ناحية وموظفين فرش المناضد من ناحية اخرى كما افادوا جميعا ان جميع من يجمع المخلفات من على مناضد الخدمة يلبسون قفازات

وفي سياق نفس السؤال افاد ١٠٠٪ من مديرين الاشراف الداخلي بالفنادق المفحوصة (٢٦ فندق) انه يتم وضع البياضات والمفارش للغرف المؤكدة والمشتبه بإصابة نزلائهم داخل اكياس غسل مميزة عن غسل الغرف الاخرى كما اكدوا ان عملية الغسيل تتم بصورة منفصلة عن باقي عمليات الغسيل الاخرى كما اكدوا على ضرورة غسل الايدي وتغيير ملابس الحماية للعاملين المسؤولين عن تنظيف تلك الغرف.

افاد جميع مديرين الادارة الهندسية بفنادق الدراسة انه يتم معالجة مياه الصرف بمحطة المعالجة داخل الفندق بينما اكد ٥٠٪ من مديرين الادارة الهندسية (١٣ مدير) انه يتم استخدام الكلور في عمليات التطهير بعد المعالجة بنسبة تصل الى (٥٠ جزء في المليون) وذلك قبل استخدام هذه المياه في عمليات الري فيما بعد.

كما افاد (١٠٠٪) جميع مديرين المكاتب الامامية والاشرف الداخلي والاغذية والمشروبات والادارة الهندسية بفنادق عينة الدراسة انه تم التعاقد مع سيارات وزارة الصحة الخاصة بالمخلفات الخطرة لنقل تلك المخلفات والتخلص منها بصورة امنه.

٧- التوصيات

بناء على النتائج التي تم التوصل اليها اثناء الدراسة يمكن استنتاج التوصيات التالية:

٧-١- توصيات للمؤسسات الفندقية: علي المؤسسات الفندقية مراعاة النقاط التالية:

٧-١-١- الاستمرار في عملية تدريب العاملين على اجراءات النظافة الشخصية  
والممارسات الصحية الجيدة والتنظيف والتطهير الفعال للاسطح والادوات  
والمعدات

٧-١-٢- التأكيد على طريقة ابلاغ الفندق بالحالات المشتبه في اصابتها او المصابة  
كتابة بواسطة استمارة التسجيل عند تسكين النزلاء بالفنادق

٧-١-٣- تمييز المخلفات الناتجة من المطاعم والغرف والبارات والحمامات العامة  
كمخلفات خطرة من خلال جمعها بأكياس مميزة لونها

٧-١-٤- عمل غرفة مخصصة لتجميع المخلفات الخطرة ليتم نقلها بواسطة سيارات  
المخلفات الخطرة التابعة لوزارة الصحة والسكان

٧-١-٥- التأكيد على تطهير المياه المعالجة (المياه العادمة) بمحطات المعالجة  
بالفنادق باستخدام الكلور (بنسبة لا تقل عن ٥٠ جزء بالمليون) قبل  
استخدام هذه المياه في عمليات الري

٧-٢- توصيات عامة: علي الهيئات والمنظمات المعنية التعاون والمساهمة في النقاط  
التالية:

٧-٢-١- المساهمة في نشر الوعي المجتمعي حول اهمية الاجراءات الاحترازية  
للقاية من الاصابة بفيروس كورونا

٧-٢-٢- العمل علي ضمان ان تتضمن المقررات الدراسية في جميع مستويات التعليم  
الفندقي وخصوصاً التعليم الفني المتوسط وفوق المتوسط والعالي مقررات  
متعلقة بإجراءات الاحترازية المتبعة لتقليل الخطر الناتج من الامراض  
المعدية والايوية

٧-٢-٣- الاستمرار في اعداد برامج تدريبية مجانية للفنادق والمطاعم لتدريب العاملين  
على كل ما يستجد بالاجراءات الاحترازية ضد الامراض و الايوية.

٨- المراجع

- الجمعية المصرية للفنادق (٢٠١٦)، الجمعية المصرية للفنادق: الكتالوج النسخة ٣٦، ٢٠١٦ – ٢٠١٧، وزارة السياحة، القاهرة مصر
- منظمة الصحة العالمية. نصائح بشأن استخدام الكمامات في سياق جائحة كوفيد-١٩. جنيف: منظمة الصحة العالمية ؛ 2020.  
([https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332293/WHO-2019-nCov-IPC\\_Masks-2020.4](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332293/WHO-2019-nCov-IPC_Masks-2020.4)) في الطالع تم، ara.pdf?sequence=42&isAllowed=y أغسطس ٢٠٢٠
- منظمة الصحة العالمية. أسئلة وأجوبة عن فيروس كورونا. جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ ٢٠٢٠.
- (<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub>) في الطالع تم، أغسطس ٢٠٢٠
- منظمة الصحة العالمية. الاعتبار التشغيلية المتعلقة بالتعامل مع عدوى كوفيد-١٩ في قطاع الإقامة السياحية- إرشادات مبدئية. جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ ٢٠٢٠.  
(<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>)
- منظمة الصحة العالمية. انتقال فيروس كورونا المسبب للمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة- ٢: الآثار المترتبة على احتياطات الوقاية من العدوى. جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ ٢٠٢٠.  
([https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333114/WHO-2019-Transmission\\_modes-Sci\\_Brief-CoVn-2019-HOra.pdf?sequence=18&isAllowed=ya](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333114/WHO-2019-Transmission_modes-Sci_Brief-CoVn-2019-HOra.pdf?sequence=18&isAllowed=ya))
- منظمة الصحة العالمية. أسئلة وأجوبة عن فيروس كورونا. جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ ٢٠٢٠ .  
(<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus>)

- منظمة الصحة العالمية. الاعتبارات المتعلقة بالحجر الصحي لمخالطي حالات كوفيد-  
١٩ : إرشادات مبدئية. جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ ٢٠٢٠  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333901/W\(-  
2020.3-IHR\\_Quarantine-nCoV-2019-  
،HOra.pdf?sequence=5&isAllowed=ya](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333901/W(-2020.3-IHR_Quarantine-nCoV-2019-HOra.pdf?sequence=5&isAllowed=ya)
- منظمة الصحة العالمية. الرعاية المنزلية للمرضى المصابين بعدوى كوفيد- ١٩ مشتبه  
فيها أو مؤكدة والتدبير العلاجي لمخالطيهم - إرشادات مبدئية. جنيف: منظمة الصحة  
العالمية؛ ٢٠٢٠  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333782/W\(-  
2020.4-HomeCare-IPC-nCoV-2019-  
، HOdf?sequence=21&isAllowed=yra.pa](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333782/W(-2020.4-HomeCare-IPC-nCoV-2019-HOdf?sequence=21&isAllowed=yra.pa)
- منظمة الصحة العالمية. الوقاية من العدوى ومكافحتها أثناء الرعاية الصحية عند  
الاشتباه في الإصابة بعدوى فيروس كورونا المستجد: إرشادات مبدئية. جنيف: منظمة  
الصحة العالمية؛ ٢٠٢٠ .  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/330674/97\(ara.p  
df-89240001077](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/330674/97(ara.pdf-89240001077)
- منظمة الصحة العالمية. كيفية تنظيف اليدين بمطهر كحولي. جنيف: منظمة الصحة  
العالمية؛ ٢٠٢٠  
[https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel\(guidance--  
2019/technical-coronavirus](https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel(guidance--2019/technical-coronavirus)
- منظمة الصحة العالمية. تنظيف أسطح البيئة المحيطة وتطهيرها في سياق جائحة  
كوفيد- ١٩ . جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ ٢٠٢٠
- منظمة الصحة العالمية. المياه والإصحاح والنظافة العامة وإدارة النفايات لمواجهة  
فيروس كورونا-سارس- ٢ المسبب لمرض كوفيد- ١٩ . جنيف: منظمة الصحة  
العالمية؛ ٢٠٢٠ .

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333560/W-2020.4-IPC\\_WASH-nCoV-2019-HOra.pdf?sequence=33&isAllowed=ya](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333560/W-2020.4-IPC_WASH-nCoV-2019-HOra.pdf?sequence=33&isAllowed=ya)

منظمة الصحة العالمية. الاعتبارات المتعلقة بما ينبغي اتخاذه من تدابير الصحة العمومية والتدابير الاجتماعية في مكان العمل في سياق كوفيد-١٩. جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ ٢٠٢٠

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332050/W-Workplaces-Adjusting\\_PH\\_measures-nCoV-2019-HOara.pdf?sequence=10&isAllowed=y-020.12](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332050/W-Workplaces-Adjusting_PH_measures-nCoV-2019-HOara.pdf?sequence=10&isAllowed=y-020.12)

- Channappanavar R, Perlman S. Pathogenic human coronavirus infections: causes and consequences of cytokine storm and immunopathology. *Semin Immunopathol* 2017; 39: 529–539.
- Cheng HY, Jian SW, Liu DP, et al. Contact tracing assessment of COVID-19 transmission dynamics in Taiwan and risk at different exposure periods before and after symptom onset. *JAMA Intern Med.* Published online May 1, 2020. doi:10.1001/jamainternmed.2020.
- Chu DK, Akl EA, Duda S, et al; COVID-19 Systematic Urgent Review Group Effort (SURGE) study authors. Physical distancing, face masks, and eye protection to prevent person-to-person transmission of SARS-CoV-2 and COVID-19: a systematic review and meta-analysis. *Lancet.* 2020;395(10242):1973-1987. doi:10.1016/S0140-6736(20)31142-9
- Docherty AB, Harrison EM, Green CA, et al; ISARIC4C investigators. Features of 20 133 UK patients in hospital with COVID-19 using the ISARIC WHO Clinical Characterisation Protocol: prospective observational cohort study. *BMJ.* 2020;369:m1985. doi:10.1136/bmj.m1985
- FreeHotelsGuide.com (2018). "Free Hotel Guide: Egypt Hotels Information Guide", from <http://www.egypt.freehotelguide.com/> [Accessed on 11-11-2018]

- Goldsmith CS, Tatti KM, Ksiazek TG, et al. Ultrastructural characterization of SARS coronavirus. *Emerg Infect Dis.* 2004;10(2):320-326. doi:10.3201/eid1002.030913
- He X, Lau EHY, Wu P, et al. Temporal dynamics in viral shedding and transmissibility of COVID-19. *Nat Med.* 2020;26(5):672-675. doi:10.1038/s41591-020-0869-5
- Hoffmann M, Kleine-Weber H, Schroeder S, et al. SARS-CoV-2 cell entry depends on ACE2 and TMPRSS2 and is blocked by a clinically proven protease inhibitor. *Cell.* 2020;181(2):271-280. doi:10.1016/j.cell.2020.02.052
- Lewis D. Is the coronavirus airborne? experts can't agree. *Nature.* 2020;580(7802):175. doi:10.1038/d41586-020-00974-w
- Mancina G, Rea F, Luderghani M, Apolone G, Corrao G. Renin-angiotensin-aldosterone system blockers and the risk of COVID-19. *N Engl J Med.* 2020;382(25):2431-2440. doi:10.1056/NEJMoa2006923
- Symptom-based strategy to discontinue isolation for persons with COVID-19. Centers for Disease Control and Prevention website. Updated May 3, 2020. Accessed July 6, 2020. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019->
- The epidemiological characteristics of an outbreak of 2019 novel coronavirus diseases (COVID-19)—China, 2020. *China CDC Weekly.* 2020; 2:10.

## Evaluation of Precautionary Measures in Some Egyptian Hotels Against the Corona Pandemic (Covid-19)

Essam Zakaria Ashour and Ahmed Mahmoud Emam

*High Pharaohs Institute for Tourism and Hotels Giza, Egypt.*

### Abstract

The global economy was affected by the Corona pandemic (Covid-19) the most, especially the tourism and hospitality industry, due to the closure and travel bans as measures to prevent the spread of the global epidemic. They are the best way to coexist and revive the global economy. This study aims to evaluate the precautionary measures in some Egyptian hotels during the Corona pandemic and its various parameters in terms of the hotel management strategy to manage these measures within them, in addition to the application of physical distancing measures, especially since the nature of the operation that requires employees to deal with guests and the dealings of guests with each other in addition to the dealings of employees with their colleagues, as well as cleaning and disinfection of tools, equipment and surfaces in contact with the hands of inmates and workers, in addition to isolation procedures in cases of suspicion, cleaning guest rooms and workers' accommodation, in addition to methods of dealing with waste resulting from rooms and restaurants. This study was limited to a sample of hotels and resorts in the Red Sea and South Sinai governorates, due to the importance of these governorates in terms of tourism, as they are among the most attractive and receptive Egyptian governorates for the number of tourists. Two research tools were used, represented in questioner form for employees and supervisors of different hotel departments, as well as a number of personal interviews with a number of department managers.

**Keywords:** precautionary measures in hotels - Covid 19 - hospitality during Corona