

اثر استخدام برامج توصيل الطعام والموكلات  
للعامل في المملكة العربية السعودية

The impact of using food delivery  
programs and clients  
Impossible in Saudi Arabia

اسم الطالب / عبدالله سالم باوزير

الرقم الجامعي / 2021205737

مشروع التخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

## الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إلى جامعتي العزيزة ودكاترتي الأعزاء، أود أن أعبر لكم عن شكري وتقديري العميق على دعمكم ومساعدتكم خلال فترة تحضيري لمشروع التخرج. لقد كان لي الشرف بالاستفادة من خبراتكم ومعرفتكم القيمة، ولا أستطيع سوى أن أشكركم من أعماق قلبي على كل ما قدمتموه لي.

بفضل جهودكم الجبارة، تمكنت من كتابة هذا المشروع وحيث إن رحلتي التعليمية مثمرة وممتعة بفضل توجيهاتكم ودعمكم الدائم.

أتمنى أن أكون قد أظهرت الجهد والاجتهاد الذي وضعته في تدريسي وأعود وأنا أعبر عن شكري العميق وامتناني لكم.

شكراً لكم مرة أخرى وأتطلع للعمل معكم في المستقبل.

بكل الحب والامتنان،

عبدالله سالم باوزير

## إهداء

أود أن أقدم أجمل التهاني والتبريكات لكم على إنجازكم المميز والمبدع في مشروعكم التخرج. لقد قمتم بعمل رائع وأبدعتم في تنفيذه بكل احترافية وإبداع، وقد أثبتتم في هذا المشروع قدراتكم الاستثنائية والمهارات اللازمة لتحقيق النجاح. أتمنى لكم مزيداً من التفوق والنجاح في حياتكم العملية، وأن تستمروا في العمل بجد واجتهاد لتحقيق أحلامكم وطموحاتكم. أنتم مثال للشباب الطموح والمبدع، وأنا واثقة من أن مستقبلكم سيكون مشرقاً وواعداً.

شكراً لكم على جهودكم الكبيرة والمثابرة في إنجاز هذا المشروع، وأتمنى لكم كل التوفيق والنجاح في مسيرتكم القادمة. انتم تستحقون كل تقدير واحترام، فألف مبروك مرة أخرى على هذا الإنجاز الكبير.

## المقدمة:

في السنوات الأخيرة، شهدت مملكة السعودية زيادة كبيرة في عدد البرامج التي توفر خدمة توصيل الطعام، وذلك نتيجة للتطور الكبير الذي شهده قطاع الخدمات الغذائية والتقنية في البلاد. تعد هذه البرامج وسيلة مهمة لتلبية احتياجات العملاء وتوفير سهولة وراحة في الطلب والاستلام. توفر برامج توصيل الطعام في المملكة العربية السعودية خيارات متنوعة للعملاء، حيث يمكنهم الاختيار من بين مجموعة واسعة من المطاعم والأطعمة المختلفة. كما تتيح لهم البرامج تصفح قوائم الطعام واختيار الوجبات التي يرغبون في تناولها، وبعد ذلك يمكنهم تحديد العنوان وإتمام عملية الطلب بسهولة ويسر.

تعتبر برامج توصيل الطعام في السعودية وسيلة ممتازة لدعم الصناعة المحلية، حيث تساهم في تعزيز أعمال المطاعم وتوسيع قاعدة عملائها. كما توفر فرص عمل للعديد من الشباب في مجال خدمة العملاء وتوصيل الطلبات، مما يساهم في خلق فرص عمل جديدة وزيادة فرص العمل في البلاد.

من خلال استخدام برامج توصيل الطعام، يمكن للعملاء الاستمتاع بتجربة طعام مريحة وسهلة دون الحاجة إلى الذهاب إلى المطعم بشكل مباشر. كما تساهم هذه البرامج في توفير وقت للعملاء وتوفير التكاليف التي يتكبدها في الذهاب لتناول الطعام في المطاعم.

بشكل عام، تعد برامج توصيل الطعام في السعودية تطوراً إيجابياً في قطاع الخدمات الغذائية، حيث توفر للعملاء خدمة ممتازة ومريحة، وتساهم في دعم الاقتصاد المحلي وتوفير فرص عمل جديدة. تعكس هذه البرامج التقدم الذي تشهده المملكة العربية السعودية في مجال الابتكار وتطوير الخدمات لتلبية احتياجات وتطلعات العملاء في عصر التكنولوجيا والانترنت.

## المقدمة:

في السنوات الأخيرة، أصبحت خدمات توصيل الطعام عبر التطبيقات أكثر شيوعًا واستخدامًا في العديد من البلدان حول العالم. ورغم المزايا العديدة التي توفرها هذه الخدمات مثل الراحة والوقت والتنوع في الخيارات، إلا أنها تواجه العديد من المشاكل التي يجب مواجهتها وحلها. من بين أبرز المشاكل التي تواجه برامج توصيل الأطعمة هي التأخير في توصيل الطلبات، والتي تعود في كثير من الأحيان إلى الضغط الكبير على الخدمة خلال فترات الذروة. كما قد تواجه البرامج مشاكل في توفير الخدمة لبعض المناطق النائية، مما يؤدي إلى استبعاد بعض العملاء من الاستفادة من الخدمة.

بالإضافة إلى ذلك، قد تواجه البرامج مشاكل في توفير خيارات صحية ومتوازنة للأطعمة، مما يعرضها للانتقادات من قبل العملاء الذين يهتمون بالتغذية السليمة. ولا يمكننا نسيان مشكلة جودة الطعام والتي يجب عليها أن تتماشى مع توقعات العملاء وتلبي معايير السلامة الغذائية.

إن حل هذه المشاكل يتطلب تعاون فعال بين شركات توصيل الطعام والمطاعم والعملاء، بالإضافة إلى تطوير التكنولوجيا والخدمات للتكيف مع احتياجات ومتطلبات السوق. ولكن بشكل عام، يجب أن تعمل هذه البرامج على تقديم تجربة مرضية ومريحة للعملاء من خلال تحسين خدماتها ومعالجة المشاكل التي تواجهها بشكل فعال.

## مشكلة البحث:

- تأخر في توصيل الطلبات، مما يؤدي إلى إحباط العملاء
- عدم اتباع تعليمات العملاء بشكل صحيح، مما يؤدي إلى تقديم طلبات خاطئة
- عدم توفر خيارات دفع متنوعة للعملاء، وذلك يعتبر عائق لبعض الأشخاص
- عدم توفر قائمة طعام محدثة ومتنوعة، مما يؤدي إلى تقديم نفس الأصناف بشكل متكرر
- تكرار حوادث نقص الطلبات أو إفسادها، مما يؤدي إلى خسارة العملاء
- عدم توفر خيارات صحية ونباتية في القوائم الغذائية، مما يقيد خيارات العملاء الراغبين في تناول وجبات صحية
- ارتفاع تكاليف التوصيل والخدمات الإضافية، مما يؤدي إلى عدم جاذبية البرنامج لبعض العملاء

## الفجوات النظرية:

1. الاختلافات الجغرافية: قد تكون هناك صعوبة في توصيل الطعام إلى مناطق نائية أو بعيدة عن الأماكن الحضرية، مما يمكن أن يؤثر على جودة وسرعة التوصيل
2. المشاكل التقنية: قد تواجه تطبيقات توصيل الطعام مشاكل تقنية مثل توقف الخدمة أو بطء في التطبيق، مما يؤدي إلى تأخير في توصيل الطلبات
3. جودة الخدمة: قد تواجه بعض التطبيقات صعوبة في تحقيق جودة الخدمة المطلوبة من قبل العملاء سواء من حيث سرعة التوصيل أو دقة الطلبات أو جودة الطعام.
4. التكلفة: قد تكون تكلفة توصيل الطعام عالية بالنسبة لبعض العملاء، مما قد يؤدي إلى تراجع في الطلبات وبالتالي تقليل الإيرادات لشركات توصيل الطعام.
5. السلامة والنظافة: قد تواجه بعض التطبيقات تحديات في ضمان سلامة ونظافة الطعام خلال عملية التوصيل مما يمكن أن يؤثر على سمعة التطبيق وثقة العملاء فيه

## الفجوات العملية:

1. نقص في توفير خيارات واسعة من الطعام والأطعمة المختلفة للزبائن.
2. تأخر في وصول الطلبات إلى العملاء نتيجة لعدم توفر سائحين توصيل كافيين.
3. عدم توفر معلومات دقيقة حول حالة طلب الزبون أو تحديثات في الوقت الحقيقي حول مكان وصول الطلب.
4. نقص في تجربة المستخدم وصعوبة التنقل في التطبيق.
5. صعوبة في توفير خدمة عملاء متميزة للمساعدة في حالة وقوع مشكلات مع الطلبات.
6. عدم توفر خيارات دفع متعددة وآمنة للزبائن.
7. ارتفاع رسوم التوصيل التي يتم تحميلها على الزبائن.
8. نقص في جودة التغليف والحفاظ على درجة حرارة الطعام أثناء التوصيل.
9. عدم توفر تقييمات وتقييمات موثوقة للمطعم والسائحين للمساعدة في اتخاذ القرارات.
10. صعوبة في إدارة ومعالجة الطلبات المتعددة والعجوزات في نفس الوقت.

## المراجع :

1. مواقع الشركات المطورة لتطبيقات توصيل الطعام مثل GrubHub و UberEats، DoorDash.
2. مواقع الأخبار التقنية مثل TechCrunch و CNET التي تنشر تقارير حول التطبيقات الجديدة في مجال توصيل الطعام.
3. مواقع التقييم للتطبيقات مثل Google Play و App Store حيث يمكن قراءة تقييمات وآراء المستخدمين حول تجربتهم مع التطبيقات.
4. مقالات وتقارير عن توجهات وابتكارات في صناعة توصيل الطعام على مواقع مثل Forbes و Business Insider.
5. منصة YouTube حيث يمكن مشاهدة مراجعات وتجارب استخدام لتطبيقات توصيل الطعام من قبل المستخدمين.