

العنوان باللغة العربية

تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي

تطبيق عملي على سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/عدي صالح الحربي

الرقم الجامعي: 222000183

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

Midocean University

College of Management

Department / Risk Managemen



The Impact of Risk Management on Food Business Workers. A Practical Application on the Wendy's Restaurant Chain in the Kingdom of Saudi Arabia

Prepared by the student :Adi Saleh Al-Harbi

University number: 222000183

supervision/

Dr. Al-Faisal Abdel Hamid

Dr. Fayez Jarad

Academic year:

2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والتقدير:

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على النبي والرسول الأكرم سيدنا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين، ونحمد الله تعالى الذي وفقنا لإتمام هذه الدراسة العلمية، ونحمده أن وفقنا لجعل هذا العمل علماً نافعاً.

ثم نعرب عن خالص امتناننا للأستاذ دكتور / لتوجيه بحثنا ولكل ما قدمه لنا من إرشادات ومعلومات قيمة، والتي ساعدت في إثراء جوانب مختلفة من موضوع بحثنا. إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام

وأخيراً، نشكر إخوتنا على مساهمتهم في تأثير هذه الدراسة.

الاهداء:

4	الشكر والتقدير:
5	الاهداء:
6	فهرس المحتويات:
8	المستخلص
9	Abstract:
10	الفصل الأول
11	مقدمة:
12	مشكلة الدراسة:
13	أهمية الدراسة:
15	المنطلقات النظرية للدراسة:
18	الفصل الثاني
18	الدراسات السابقة والاطار النظري
19	الدراسات السابقة:
22	الإطار النظري
22	مفهوم الخطر:
24	أنواع المخاطر
25	مفهوم إدارة المخاطر:
27	أهداف إدارة المخاطرة:
28	نظام إدارة المخاطر:
29	مبادئ إدارة المخاطر:

30.....	أسباب عدم فاعلية إدارة المخاطر:
31.....	مراحل إدارة المخاطر
38.....	الفصل الثالث
38.....	منهجية الدراسة
39.....	المنهجية وطرق البحث:
39.....	التصميم:
39.....	مجتمع البحث
39.....	المشاركين:
39.....	عينة الدراسة:
39.....	الاجراءات:
40.....	حدود البحث:
40.....	أدوات الدراسة:
48.....	تحليل البيانات
75.....	الفصل الرابع
75.....	النتائج والتوصيات
77.....	النتائج
81.....	المراجع
82.....	المراجع العربية
85.....	المراجع الأجنبية
86.....	الملاحق
87.....	الاستبانة
93.....	المستخلص
94.....	Abstract:

المستخلص

تهدف الدراسة إلى قياس تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي بتطبيق عملي على سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية وتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة عشوائية من داخل العاملين في مطاعم وينديز وبلغت حجم العينة شخص

ولهذا الغرض قمنا بتصميم استبيان الكرتوني وتوجيهه لأفراد العينة، وتمت معالجة () استبانة لأفراد العينة وتفسير وتحليل النتائج الاحصائية، واختبار فرضيات البحث، وتم استعمال برنامج تحليل الحزم الاحصائية (SPSS)، كما أشملت الدراسة ايضا على عينة عشوائية من افراد المجتمع لأجراء مقابلات فردية كوسيه أخرى لجمع البيانات وقياس تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي بتطبيق عملي على سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية

وتلخصت نتائج الدراسة الى انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنقص التدريب على أداء الموظفين في المطعم، حيث يؤدي نقص التدريب إلى انخفاض في مستوى الأداء . ووجود علاقة طردية بين إدارة المخاطر وأداء العاملين في النشاط الغذائي (المتغير المستقل والتابع) وأوضحت الدراسة الى أهمية ودور إدارة المخاطر الخاصة بالمطاعم وإدارة الموظفين في سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية

وأوصت الدراسة الى دور تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي بتطبيق عملي على سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية تطبيق معايير السلامة الغذائية، الالتزام بتطبيق معايير السلامة الغذائية الصارمة لضمان جودة وسلامة المنتجات، توفير التدريب اللازم للعاملين على ممارسات السلامة الغذائية، تحسين سلامة وصحة العاملين في قطاع الأغذية ، تقليل الحوادث والإصابات في مكان العمل ، تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء .

الكلمات المفتاحية :

تعريف المخاطر ، أنواع المخاطر ، تصنيف المخاطر ، مصادر المخاطر ، إدارة المخاطر ، الأداء الوظيفي

Abstract:

The study aims to measure the impact of risk management on food workers with a practical application on the Wendy's restaurant chain in the Kingdom of Saudi Arabia. To achieve the study objectives, a random sample was selected from within the workers in Wendy's restaurants. The sample size was 100 people.

For this purpose, we designed a cartoon questionnaire and directed it to the sample members. The questionnaire was processed for the sample members, the statistical results were interpreted and analyzed, and the research hypotheses were tested. The Statistical Package Analysis Program (SPSS) was used. The study also included a random sample of community members to conduct individual interviews as another method to collect data and measure the impact of risk management on food workers with a practical application on the Wendy's restaurant chain in the Kingdom of Saudi Arabia.

The results of the study were summarized as follows: There is a statistically significant impact of lack of training on the performance of employees in the restaurant, as lack of training leads to a decrease in the level of performance. There is a direct relationship between risk management and the performance of workers in the food business (independent and dependent variable). The study showed the importance and role of risk management for restaurants and employee management in the Wendy's restaurant chain in the Kingdom of Saudi Arabia.

The study recommended the role of risk management impact on workers in the food business, a practical application on the Wendy's restaurant chain in the Kingdom of Saudi Arabia, applying food safety standards, adhering to strict food safety standards to ensure the quality and safety of products, providing the necessary training for workers on food safety practices, improving the safety and health of workers in the food sector, reducing accidents and injuries in the workplace, and improving the quality of services provided to customers.

Keywords:

Definition of risks, types of risks, classification of risks, sources of risks, risk management, job performance

الفصل الأول

مقدمة :

إدارة المخاطر (Risk Management) هو المفهوم المستخدم في جميع الصناعات، سواء كانت الأعمال المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات أو الأحداث الغذائية في صناعة المطاعم. ونتيجة لذلك، وضعت كل صناعة معاييرها الخاصة لإدارة المخاطر، ولكن الفكرة العامة للمفهوم هي نفسها بشكل عام بغض النظر عن الصناعة. وفقا لمعهد إدارة المشاريع (محمد عبود، 2020) فإن إدارة مخاطر الموظفين هي أحد الأجزاء التسعة لعمليات المشروع، مما يوضح أن هناك علاقة وثيقة بين إدارة المخاطر ونجاح المشروع لأن مفهوم (RMPS) يسمى بعملية إدارة المخاطر والتي تتكون من أربع خطوات رئيسية: (تحديد الخطر، تقييم الخطر، اتخاذ الإجراء، وأخيرا مراقبة الخطر) (عبد الحكيم فرج، 2023) اليوم، تتنافس المشاريع مع بعضها البعض ويتم الاعتراف بأهمية الإدارة الفعالة للمخاطر باستخدام أساليب تحليل المخاطر المختلفة.

تعتبر إدارة الموظفين في المطاعم من أكثر الجوانب تعقيدًا وحساسية في هذا القطاع. فالمطاعم تعتمد بشكل كبير على فريق العمل لتقديم خدمة ممتازة للزبائن وضمان تجربة طعام ممتعة. ومع ذلك، هناك العديد من المخاطر والتحديات التي تواجه إدارة الموظفين في هذا المجال، والتي يجب على أصحاب المطاعم والمديرين التنبيه إليها والتعامل معها بفعالية. (محمد وهدان ، 2021)

وتتضاعف هذه التحديات في المطاعم متعددة الجنسيات بسبب الاختلافات الثقافية واللغوية، التي قد تُولد سوء تفاهم أو صراعات داخلية إن لم تُدار بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، تُشكل بيئة المطابخ خطرًا على السلامة المهنية بسبب استخدام الأدوات الحادة أو التعرض للحرارة العالية، مما يستوجب تطبيق إجراءات وقائية صارمة. ولا يُمكن إغفال تأثير الأزمات الخارجية، مثل جائحة كوفيد-19

التي كشفت عن هشاشة القطاع في مواجهة التقلبات المفاجئة في الطلب أو الإغلاقات الإجبارية. (فايز النجار، 2017)

في هذا السياق، تهدف دراسة إدارة المخاطر المرتبطة بالموظفين إلى تحليل هذه التحديات بشكل استباقي، وطرح آليات مرنة لتعزيز كفاءة الفريق، مثل تبني برامج تدريبية مستدامة، وتحفيز الموظفين عبر تحسين ظروف العمل، واعتماد أدوات تكنولوجية لتبسيط التواصل وتقليل الأخطاء. إن معالجة هذه المخاطر ليست مجرد خطوة وقائية، بل استثمار في رأس المال البشري الذي يُشكل حجر الزاوية لتحقيق التميز في قطاع يتسم بالتنافسية العالية وتوقعات العملاء المتزايدة. (مريم النغوش، 2024)

فهم هذه المخاطر وإدارتها بذكاء يُصبح ضرورةً استراتيجية لضمان استمرارية المطاعم وازدهارها، خاصة في ظل عالمٍ يتطلب التوازن بين الكفاءة التشغيلية والالتزام بمعايير الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

مشكلة الدراسة:

تعتبر تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي من الجوانب الحيوية التي تؤثر بشكل مباشر على سلامة وصحة العاملين والمنتجات المقدمة من المطعم اللي الجمهور وعلى الرغم من وجود أنظمة متعددة للمخاطر على العاملين إلا أن العديد من المطاعم تعاني من قصور في تطبيق الأنظمة بشكل فعال فيما يتعلق بإدارة المخاطر والمتعلق بالتغذية ونقص الوعي والتدريب بين العاملين في النشاط الغذائي حول أهمية إدارة المخاطر بالقسم مما يزيد من احتمال وقوع أخطاء

حيث تفتقر المطاعم الي استراتيجيات شاملة لإدارة المخاطر المتعلقة بالنشاط الغذائي وفي مطعم وينديز خاصتا حيث يجعل من الصعب تحديد المخاطر ومعالجتها بشكل فعال تكمن مشكلة الدراسة في الحاجة الملحة لتطوير نظام إدارة مخاطر بالموظفين ومعالجة الخسائر الوضع الحالي حيث بلغت الخسائر (150000 ريال) بسبب عدم اهتمام بإدارة مخاطر الموظفين وسترکز مشكلة الدراسة في المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في مطعم وينديز في الرياض بالمملكة العربية السعودية،

وتسعى الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيسي:

ما هي المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في المطاعم وكيفية معالجتها؟

ضعف تطبيق إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي

أهمية الدراسة:

تعود أهمية الدراسة الى تسليط الضوء على مساهمة إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المخاطر في قطاع الغذاء، وخاصة فيما يتعلق بتأثيرها على العاملين.

وتصف الدراسة نوعين من الأهمية هما :

• الأهمية النظرية:

ويتلخص الأهمية النظرية في تُقدم الدراسة إطارًا نظريًا جديدًا لفهم العلاقة بين إدارة المخاطر والأداء الوظيفي للعاملين في المطاعم.

تُساهم الدراسة في تطوير نماذج وأدوات لتقييم وإدارة المخاطر في قطاع الغذاء وتطوير نموذج مفاهيمي يفسر العلاقة بين متغيرات الدراسة

• الأهمية التطبيقية:

إبراز دور وأهمية مخاطر الإدارة في المطاعم

إلقاء الضوء على أهمية ودور إدارة المخاطر الخاصة بالمطاعم وإدارة الموظفين

تفيد الدراسة في التعرف على مخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في مطعم وينديز في الرياض بالمملكة العربية السعودية

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

- تحليل تأثير المخاطر على العمليات التشغيلية
- . تحديد وتصنيف المخاطر الرئيسية
- تحليل مدى فعالية سياسات إدارة الموظفين المتبعة في المطاعم.
- اكتشاف ضعف التحفيز أو الأجور بمعدل دوران الموظفين.
- مقارنة الممارسات بين المطاعم المختلف
- تحسين الاستجابة للآزمات الطارئة

تساؤلات الدراسة:

1. ما هي أبرز المخاطر المرتبطة بإدارة الموظفين في المطاعم؟
2. ما هو الأثر المالي لمعدل دوران الموظفين المرتفع على المطاعم؟
3. كيف تؤثر نقص الكفاءة في التدريب على جودة الخدمة ورضا العملاء؟
4. هل تُطبق المطاعم معايير كافية للصحة والسلامة المهنية؟ وما الثغرات الموجودة؟
5. ما هي العوامل التي تساهم في ارتفاع معدل دوران الموظفين (مثل الأجور، الضغط، بيئة العمل)؟
6. ما هي استراتيجيات المطاعم للتعامل مع الأزمات الطارئة (مثل الأوبئة أو الكوارث الطبيعية)؟

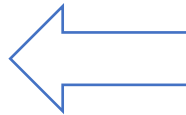
فروض الدراسة :

1. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنقص التدريب على أداء الموظفين في المطعم.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنقص التدريب على أداء الموظفين في المطعم، حيث يؤدي نقص التدريب إلى انخفاض في مستوى الأداء.
3. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين معدل دوران الموظفين وتكاليف التوظيف في المطعم.
4. يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين معدل دوران الموظفين وتكاليف التوظيف، حيث يزداد معدل الدوران مع زيادة تكاليف التوظيف.

نموذج الدراسة :

المتغير المستقل : دور إدارة المخاطر

- سياسات وإجراءات السلامة
- التدريب والتوعية
- تقييم المخاطر
- أنظمة المراقبة



المتغير التابع : الأداء
الوظيفي للعاملين

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعريف المخاطر (منال، 2018)

المخاطر هي: احتمالية وقوع حدث سلبي يؤثر على أهداف المؤسسة أو المشروع، وقد يكون لهذا الحدث تأثيرات مالية أو تشغيلية أو قانونية أو تتعلق بالسمعة.

المخاطر هي أي حدث أو ظرف قد يؤثر سلبيًا على سلامة وصحة العاملين في سلسلة مطاعم وينديز، أو على أداء المؤسسة بشكل عام.

2. أنواع المخاطر (أيهاب، 2023)

- المخاطر المالية: تتعلق بالخسائر المالية المحتملة.
 - المخاطر التشغيلية: تتعلق بالعمليات والإجراءات الداخلية للمؤسسة.
 - المخاطر القانونية: تتعلق بالالتزامات القانونية والتشريعات.
 - مخاطر السمعة: تتعلق بتأثير الأحداث السلبية على سمعة المؤسسة.
 - مخاطر السلامة والصحة المهنية: تتعلق بسلامة وصحة العاملين.
- ستركز الدراسة بشكل خاص على مخاطر السلامة والصحة المهنية، بالإضافة إلى المخاطر التشغيلية التي تؤثر على العاملين.

3. تصنيف المخاطر حسب نوع المشروع أو المؤسسة

يختلف تصنيف المخاطر حسب طبيعة المشروع أو المؤسسة (هيثم، 2022)

في قطاع الغذاء، يمكن تصنيف المخاطر إلى:

- مخاطر تتعلق بسلامة الغذاء (مثل التلوث الغذائي).
- مخاطر تتعلق بسلامة العاملين (مثل الحوادث والإصابات).
- مخاطر تتعلق بسلسلة التوريد (مثل نقص المواد الخام).
- مخاطر تتعلق بالعملاء (مثل شكاوى العملاء).
- المخاطر التي تواجه العاملين في المطاعم، مثل مخاطر الحروق، والجروح، والإصابات الناتجة عن المعدات، بالإضافة إلى مخاطر الأمراض المنقولة بالغذاء.

4. مصادر الخطر

مصادر الخطر هي العوامل التي تؤدي إلى وقوع المخاطر. (حاتم 2020)

تشمل مصادر الخطر:

- العوامل البشرية (مثل الأخطاء البشرية والإهمال).
- العوامل التقنية (مثل أعطال المعدات).
- العوامل البيئية (مثل الظروف الجوية).
- العوامل التنظيمية (مثل نقص الإجراءات والسياسات).

في سياق الدراسة: سيتم تحليل مصادر الخطر التي تؤثر على سلامة وصحة العاملين في سلسلة مطاعم وينديز، مثل سوء استخدام المعدات، ونقص التدريب، وعدم الالتزام بإجراءات السلامة.

5. خطوات إدارة المخاطر

إدارة المخاطر هي عملية منهجية لتحديد وتقييم والتحكم في المخاطر. (إيهاب، 2023)

تحديد المخاطر: تحديد المخاطر المحتملة التي قد تواجه المؤسسة.

تقييم المخاطر: تحليل احتمالية وتأثير كل خطر.

وضع خطط الاستجابة: تطوير استراتيجيات للتعامل مع المخاطر.

تنفيذ خطط الاستجابة: تطبيق الإجراءات اللازمة للتحكم في المخاطر.

مراقبة ومراجعة: مراقبة فعالية إجراءات إدارة المخاطر وتحديثها عند الحاجة.

سيتم تحليل كيفية تطبيق هذه الخطوات في سلسلة مطاعم وينديز، وتقييم فعالية إجراءات إدارة المخاطر المطبقة.

6. نظرية إدارة المخاطر

تركز على تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي تواجه المنظمة. (منال، 2018)

المخاطر: عدم تحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين، مثل نقص التدريب، وارتفاع معدل الدوران، يمكن أن يؤدي إلى مشاكل كبيرة في الأداء والجودة.

أدوات الدراسة:

ستكون الأداة الأساسية المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبانة، والتي ستتضمن:
الاستبانة: تمثل الأداة الرئيسية لجمع البيانات، حيث ستحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى قياس تأثير المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في المطاعم.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: دور المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في المطاعم

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية

الحدود الزمانية: 2025

التحليل الإحصائي لقياس:

الصدق والثبات لأدوات البحث.

قياس المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لنتائج الاستبانة

الفصل الثاني

الدراسات السابقة والاطار النظري

الدراسات السابقة:

(إيهاب، اسلام، 2023) دراسة مخاطر العمل بمطاعم وكافيات مدينة الإسكندرية هدفت هذه الدراسة التعرف على مخاطر العمل التي قد يتعرض لها العاملين بالمطاعم والكافيات بمدينة الإسكندرية مع مقارنة تلك النتائج بين المطاعم والكافيات المرخصة من وزارة السياحة مع المرخصة من المحليات. ومن ذلك الهدف يظهر التساؤل التالي: هل يوجد اختلاف بين عناصر مخاطر العمل التي قد يتعرض لها العاملون في المطاعم او الكافيات بالنمشتات المرخصة من وزارة السياحة او المرخصة من المحليات في ذات المدينة ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وقد تم جمع بيانات الدراسة بالاعتماد على استمارة استبيان تم أعدادها وتم تقسيم الاستمارات الى عدد 12 محور بمجموع أسئلة 73 سؤال وقد استخدمت الدراسة برنامج spss لتحليل البيانات، حيث بلغ أجمالي الاستمارات 898 استمارة وعدد الاستمارات الصالحة هو 781 استمارة وهو ما يمثل نسبة 94.44% من مجموع الاستمارات التي تم تجميعها ، وظهرت النتائج ان الفئة الأكبر لم يحصل العاملين فيها على تدريب الازم بشأن قواعد الامن والسلامة الخاصة بالتعامل مع الآلات والمعدات ، واوصت الدراسة بضرورة توحيد المواصفات الخاصة بالمطاعم او الكافيات ومع ضرورة تدريب العاملين بالمطاعم والكافيات على جميع نواحي السلامة والصحة المهنية ومخاطر العمل.

(حاتم، 2020) تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين في المطاعم هدفت هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين في قطاع المطاعم واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي حيث قامت على استبانة كأداة لجمع البيانات من الموظفين كانت عينة البحث مكونة من 80 موظف و أظهرت النتائج أن ضغوط العمل الشديدة، مثل ساعات العمل الطويلة والتعامل مع العملاء الصعبين، تؤدي إلى انخفاض في مستوى الأداء وزيادة احتمالية الإرهاق والتسرب الوظيفي ، وكانت توصيات الدراسة بضرورة توفير بيئة عمل صحية وداعمة للموظفين، وتقديم برامج تدريب للتعامل مع ضغوط العمل.

(قاسم، 2018) دور الحوافز في تحسين رضا الموظفين في المطاعم، هدفت هذه الدراسة تحليل تأثير أنظمة الحوافز المختلفة على رضا الموظفين في المطاعم. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي حيث قامت من خلال الاستبانة وتم تجميع عينة البحث من 75 موظف وحيث توصلت الى النتائج التالية أن أنظمة الحوافز الفعالة، التي تشمل المكافآت المالية والمعنوية، تساهم في زيادة رضا

الموظفين وتحسين أدائهم، وكانت توصيات الدراسة بضرورة تصميم أنظمة حوافز عادلة وشفافة، وربطها بأداء الموظفين.

دراسة (هيثم عبد الرزاق، 2022) "تأثير نقص التدريب على جودة الخدمة في المطاعم"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير نقص التدريب على جودة الخدمة المقدمة في المطاعم.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي وذلك من خلال الاستبيان موزعة في موظفين قطاع التدريب وكانت عينة الدراسة مكونة من 95 موظف، وكانت النتائج أن نقص التدريب يؤدي إلى أخطاء في الخدمة، وتأخير في تلبية طلبات العملاء، وانخفاض مستوى رضاهم. أوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريب شاملة للموظفين الجدد والحاليين، وتحديث هذه البرامج بشكل دوري.

(منال، 2018) العلاقة بين التواصل الداخلي ورضا العملاء في المطاعم

هدفت هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين جودة التواصل الداخلي بين الموظفين ورضا العملاء، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وذلك من خلال قائمة استبيان وتم توزيع على 52 موظف وأظهرت النتائج أن التواصل الفعال بين الموظفين والإدارة، وبين الموظفين أنفسهم، يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء، وتوصلت إلى توصيات الدراسة بضرورة تعزيز قنوات التواصل الداخلية في المطاعم، وتشجيع الموظفين على التواصل الفعال.

التعليق على الدراسات السابقة

تُعد الدراسات السابقة التي تم ذكرها ذات أهمية كبيرة في فهم المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في المطاعم، وتسلط الضوء على بعض الجوانب الهامة التي يجب على أصحاب المطاعم والمديرين أخذها في الاعتبار. ومع ذلك، هناك بعض النقاط التي يجب أخذها في الاعتبار عند التعليق على هذه الدراسات:

نقاط القوة

تنوع المواضيع المتعلقة بإدارة الموظفين، مثل ضغوط العمل، والحوافز، والتدريب، والتواصل. هذا يساعد على فهم شامل للتحديات التي تواجه المطاعم في هذا المجال.

تقدم الدراسات نتائج هامة وقابلة للتطبيق، مثل تأثير ضغوط العمل على الأداء، وأهمية الحوافز في تحسين الرضا، وتأثير نقص التدريب على جودة الخدمة. هذه النتائج يمكن أن تساعد المطاعم على اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين إدارة موظفيها.

التوصيات عملية وقابلة للتنفيذ، مثل توفير بيئة عمل صحية، وتصميم أنظمة حوافز عادلة، وتوفير برامج تدريب شاملة. هذه التوصيات يمكن أن تساعد المطاعم على تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الموظفين.

نقاط الضعف

ولا تأخذ في الاعتبار الاختلافات بين المطاعم المختلفة، مثل حجم المطعم، ونوع المطبخ، والجمهور المستهدف.

يكون من الصعب قياس بعض المتغيرات المستخدمة في الدراسات، مثل ضغوط العمل، ورضا الموظفين، وجودة التواصل. هذا يمكن أن يؤثر على دقة النتائج.

تركز معظم الدراسات على الجوانب السلبية لإدارة الموظفين، مثل ضغوط العمل ونقص التدريب. قد يكون من المفيد إجراء المزيد من الدراسات التي تركز على الجوانب الإيجابية، مثل أفضل الممارسات في إدارة الموظفين.

تُعد الدراسات السابقة حول المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في المطاعم ذات قيمة كبيرة لفهم التحديات التي تواجه هذا القطاع. ومع ذلك، هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات لتطوير فهم أعمق لهذه التحديات واقتراح حلول أكثر فعالية.

الإطار النظري

تعتبر إدارة المخاطر من العمليات الحيوية التي تهدف إلى تحديد وتقييم والسيطرة على المخاطر المحتملة، وذلك من خلال تطبيق مجموعة من الإجراءات والتدابير الوقائية. وفي قطاع الأغذية، تكتسب إدارة المخاطر أهمية خاصة نظراً لطبيعة العمل الذي يتضمن التعامل مع المواد الغذائية والآلات والمعدات، بالإضافة إلى التفاعل المباشر مع العملاء.

تحليل تأثير إدارة المخاطر على العاملين في سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر والأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والسلامة والصحة المهنية والولاء المؤسسي للعاملين.

قطاع الأغذية أحد الركائز الأساسية للاقتصاد الوطني في المملكة العربية السعودية، حيث يساهم بشكل كبير في توفير فرص العمل وتحقيق الأمن الغذائي. ومع ذلك، يواجه العاملون في هذا القطاع العديد من المخاطر التي قد تؤثر على سلامتهم وصحتهم المهنية، وبالتالي على أدائهم الوظيفي ورضاهم وولائهم للمؤسسة التي يعملون بها.

مفهوم الخطر:

إن كل مشروع اقتصادي موجه نحو الربح له مخاطر تأتي من طبيعة المشاريع والأنشطة والأعمال، ويمكن أن تكون المخاطر داخلية مثل العمليات التشغيلية، أو خارجية مثل مخاطر السوق والمنافسين وغيرها. (نجم، 2013) هناك تعريفات مختلفة لمفهوم الخطر والتعرض، منها:

ويشير الخطر إلى حدث يخرج عن مسار العمل المخطط له ويؤدي إلى نتائج غير مرغوب فيها وغير متوقعة، أي أحداث غير متوقعة على أرض الواقع تحقق نتيجة معاكسة للخطة (حماد، 2008)

الخطر هو حدث غير مؤكد قد يكون له تأثير سلبي أو إيجابي على هدف واحد على الأقل من أهداف المشروع. حدوث خطر لسبب ما ولحدوثه عواقب (PMBOK، 2011).

تشير المخاطر إلى الوضع الذي يعاني فيه المشروع من خسائر بسبب الظروف المعاكسة (حماد، 2008).

المخاطر هي الموقف الذي يحدث بسبب عدم اليقين الذي له تأثير سلبي أو إيجابي على أي هدف مهم للمشروع، مثل نطاق المشروع أو الجدول الزمني أو التكلفة أو الجودة. تحدث المخاطر لأسباب عديدة ولها عواقب عديدة (منال، 2016).

وهو حدث يثير الشك ويؤثر على كفاءة وفعالية الأنشطة الرئيسية داخل المنظمة سواء كانت تلك الأنشطة متقدمة أو متأخرة (هوبكين، 2014).

الخطر هو حدث غير مؤكد، إذا حدث، يمكن أن يؤثر على واحد أو أكثر من أهداف المشروع مثل الوقت والتكلفة والجودة ونطاق المشروع (PML، 2008).

الخطر هو مجموعة الأحداث التي يمكن أن تتسبب في تأخير المشروع أو فشله، سواء كان ذلك بعواقب وأثر سلبي على الفرد أو المنظمة أو البيئة المحيطة. يمكن أن تكون المخاطر كبيرة جدًا بحيث يفشل المشروع بأكمله أو يتم فقدان الأرواح. كما قد تكون المخاطر بسيطة ولا تسبب ضررًا كبيرًا لفريق المشروع أو المشروع نفسه (الطيبي، 2010).

ترتبط معظم تعريفات مفهوم المخاطر بالنتائج والعواقب غير المرغوب فيها التي تؤثر سلبًا على أهداف المشروع بسبب أحداث محددة، لكن المفهوم يواجه انتقادين: الأول، يمكن أن يؤدي الخطر إلى نتائج إيجابية وسلبية على حد سواء، ولكنه ليس سلبيًا دائمًا؛ ثانيًا، لا يحدث الخطر فقط بسبب حدث معين أو نقطة زمنية محددة، ولكنه يرتبط بالظروف المستقبلية للمشروع. من الصعب التنبؤ بظروف المشروع المستقبلية في بداية دورة حياة المشروع، وتكون المخاطر أكبر مما تم تقديره في بداية المشروع (Klemetti, 2006). ولذلك يقترح العديد من الباحثين استبدال مصطلح "الخطر" بمصطلح "الحالة غير المؤكدة" لأن "الحالة غير المؤكدة" تفسر كلا من المخاطر والفرص، وبالتالي فإن المصطلح الجديد لديه القدرة على شرح تقلب وغموض المخاطر (تشابمان وورد، 2021).

أنواع المخاطر

تتنوع المخاطر التي تواجه الأفراد والمنظمات تبعاً لطبيعتها ومصدرها وتأثيرها. فيما يلي تصنيف لأبرز أنواع المخاطر (إيهاب، 2023)

1. المخاطر المالية (Financial Risks)

مخاطر مرتبطة بالخسائر المالية بسبب تقلبات الأسواق أو سوء إدارة الموارد.

- مخاطر السوق (Market Risk): خسائر بسبب تقلبات أسعار الأسهم أو العملات أو السلع.
- مخاطر الائتمان (Credit Risk): تعثر العملاء أو الأطراف المقابلة في سداد الديون.
- مخاطر السيولة (Liquidity Risk): عدم القدرة على تحويل الأصول إلى نقد دون خسارة.

2. المخاطر التشغيلية (Operational Risks)

مخاطر ناتجة عن أعطال في العمليات الداخلية أو الأنظمة أو الموظفين.

- أعطال تكنولوجية (مثل انهيار خوادم البيانات).
- أخطاء بشرية (كالتحويلات المالية الخاطئة).
- انقطاع سلاسل التوريد.

3. المخاطر الاستراتيجية (Strategic Risks)

مخاطر مرتبطة بالقرارات الإدارية أو التغيرات في البيئة التنافسية.

- فشل دخول سوق جديد.
- تغييرات في تفضيلات العملاء (مثل التحول إلى المنتجات الصديقة للبيئة).
- منافسة شرسة من شركات ناشئة.

4. المخاطر القانونية والامتثال (Legal & Compliance Risks)

مخاطر مرتبطة بانتهاك القوانين أو اللوائح المحلية أو الدولية.

- غرامات مالية بسبب عدم الالتزام بقوانين حماية البيانات.
- دعاوى قضائية من موظفين أو عملاء.

5. المخاطر البيئية والكوارث (Environmental & Hazard Risks)

مخاطر ناتجة عن كوارث طبيعية أو بشرية تؤثر على الأصول أو العمليات.

- فيضانات أو زلازل تدمر المنشآت.
- حرائق ناتجة عن سوء تخزين المواد الكيميائية.

6. المخاطر التنظيمية (Regulatory Risks)

مخاطر مرتبطة بتغير التشريعات أو السياسات الحكومية.

- فرض ضرائب جديدة على صناعة معينة.
- تشديد قوانين السلامة في قطاع النقل.

7. المخاطر التكنولوجية (Technological Risks)

مخاطر ناجمة عن التطور التكنولوجي السريع أو فشل التكنولوجيا المستخدمة.

- اختراق أنظمة الأمن السيبراني.
- تقادم التكنولوجيا المستخدمة (مثل برامج قديمة غير متوافقة مع المتطلبات الجديدة).

مفهوم إدارة المخاطر:

تعتبر إدارة المخاطر علماً جديداً نسبياً وله تعريفات عديدة، إلا أنه يندرج ضمن سياق موحد لكيفية السيطرة على المخاطر، والحد من حدوثها، والحد من تأثيرها. تعريف إدارة المخاطر: إدارة المخاطر هي أسلوب للتعامل مع المخاطر المحضة من خلال توقع الخسائر المحتملة واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من حدوثها (حماد، 2008).

تعرف (منال، 2022) إدارة المخاطر بأنها نظام أو طريقة لتحديد وقياس جميع المخاطر التي يواجهها المشروع من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن كيفية إدارة المشروع.

تهدف إدارة المخاطر إلى الاستجابة للمخاطر وتقليل المخاطر بأقل تكلفة وهي عملية تتكون من سلسلة من الأنشطة والأساليب العلمية المصممة لتقليل الخسائر .

إدارة المخاطر هي عنصر أساسي في الاستراتيجية التنظيمية. وتلتزم بالتعامل مع المخاطر المرتبطة بأنشطتها من أجل تحديد هذه المخاطر والتصدي لهذه المخاطر بشكل فعال، لتحقيق القيمة المستدامة لهذه الأنشطة من خلال تحديد الجوانب السلبية والإيجابية لهذه الأنشطة التي تؤثر على نجاح المنظمة، والتقليل من نسبة الفشل وعدم اليقين في تحقيق الأهداف العامة للمنظمة. ويجب أن تكون عملية إدارة المخاطر مستمرة طوال فترة استراتيجية المنظمة وتنفيذها، وبالتالي معالجة جميع أنواع المخاطر بطريقة منهجية، سواء كانت المخاطر السابقة أو الحالية أو المستقبلية التي تتعرض لها المنظمة بشكل فردي أو من خلال مجموعة من المشاريع (حاتم، 2023).

مفهوم إدارة المخاطر تعرف إدارة المخاطر بأنها "عملية منظمة خلال دورة حياة المشروع تهدف إلى تحديد المخاطر وتحليلها ومن ثم الاستجابة لها إلى الحد الأقصى أو المقبول (هيثم ، 2022) للقضاء على المخاطر أو السيطرة عليها والسيطرة عليها".

يعرف (حاتم، 2023) المخاطر بأنها "عدم القدرة على التنبؤ بالمتغيرات الأساسية في نتائج الأعمال". وفيما يتعلق بعدم اليقين، فقد عرفه بأنه "عدم القدرة على التنبؤ بالمتغيرات البيئية والتنظيمية التي تؤثر على أداء

أعمال الشركة". ونتيجة عدم اليقين هي تعرض المشاريع للمخاطر (Kent, D., 2013:2).

ولذلك فإن تعريف (عبير، 2017) لإدارة المخاطر يشمل كلا من عواقب عدم اليقين، أي المخاطر والفرص، وهي عملية منظمة يتم تطبيقها بشكل مستمر خلال دورة حياة المشروع، بما في ذلك الإجراءات التي تهدف إلى تحديد الأهداف وتحديد مصادر عدم اليقين التي تؤثر على هذه الأهداف، أي تحديد المخاطر وتحليل المخاطر وتقييم آثار المخاطر والاستجابة للمخاطر بطريقة تحقق أفضل توازن مقبول بين المخاطر والفرص. يعتقد الباحثون أن الإدارة الفعالة للمخاطر هي النشاط الذي يدمج تحديد المخاطر

ومن التعريفات الأخرى لإدارة المخاطر أنها وسيلة لمنع المخاطر، وتقليل الخسائر والآثار السلبية الناجمة عن المخاطر، ومنع تكرار هذه المخاطر. وهذا أسلوب لمنع حدوثها في المستقبل من خلال دراسة أسباب حدوث المخاطر (عبد المنعم، 2008).

المخاطر تحيط بالمنظمات من كل جانب، وإذا لم يتم التعامل معها بشكل احترافي فإنها يمكن أن تتحول إلى أزمات. ولذلك تم إنشاء قسم مخصص لهذا الغرض للحد من المخاطر والتخفيف منها من خلال تحديدّها وتعليم المنظمات كيفية التعامل معها وكيفية تحويل هذه المخاطر إلى فرص يمكنهم الاستفادة منها (نجم ، 2013)

تعتبر إدارة المخاطر مجموعة من الأنشطة التي يجب على المنظمة القيام بها من أجل الحصول على النتائج المثلى وتقليل التباين في مخرجاتها (عبير ، 2017) وتهدف عملية إدارة المخاطر إلى تحقيق التكامل بين تقييم المخاطر التي تواجهها المنظمة ورصد المخاطر والسيطرة عليها، وذلك لأن المنظمات تواجه العديد من المخاطر التي قد تؤثر على نتائج عملياتها، وتؤثر هذه المخاطر بشكل مباشر على الأحداث التي تواجهها المنظمة مثل المخاطر، أو على العكس من ذلك يمكن أن تعزز المخاطر. لتحقيق أهدافهم، مثل الفرص، أو أن هذه الأحداث يمكن أن تخلق حالة من عدم اليقين وانعدام الثقة في النتيجة (عبير، 2017)

أهداف إدارة المخاطرة:

تهدف إدارة المخاطر إلى تحسين السيطرة على المخاطر وتقليل تأثيرها، وبالتالي تحسين أداء المشروع من خلال توجيه أهداف المشروع وتصميمه وتخطيطه (حاتم ، 2023)

الهدف العام من تنفيذ عملية إدارة المخاطر هو حماية المشروع من العواقب السلبية للمخاطر، والأهداف الفرعية "المبادئ التوجيهية لإعداد خطط إدارة المخاطر هي:

- 1- مراقبة المشروع بانتظام للتعرف على المخاطر الجديدة.
- 2- تقليل التأثير السلبي للمخاطر على تكاليف المشروع والجوانب الأخرى.
- 3- تطوير قاعدة بيانات تحتوي على وصف دقيق للمخاطر خلال دورة حياة المشروع كمرجع لإدارة المخاطر المستقبلية. (عبير، 2017)

وكما تهدف إدارة المخاطر إلى تقليل الخسائر المتوقعة بأقل تكلفة من خلال الأنشطة التي يقوم بها مدراء إدارة المخاطر وهي كما يلي (عبد المنعم، الكاشف، 2008)

1. فهم المخاطر المرتبطة بكل نشاط على حدة سواء كان نشاطاً فردياً أو خاصاً بالمشروع.
2. تحليل المخاطر التي تم تحديدها لمعرفة أسبابها وطبيعتها وعلاقتها بالمخاطر الأخرى.
3. موازنة هذه المخاطر بناءً على تأثيرها واحتمالية تكرارها وتقدير النتائج المحتملة لهذه المخاطر وحجم الخسائر المتوقعة.
- اختيار الأساليب الفعالة والمناسبة لمعالجة هذه المخاطر وإدارتها.
- كما تحقق إدارة المخاطر الأهداف التالية (Loader, 2006, 25):

1. التعرف على المخاطر التي قد يوجهها المشروع.
2. معرفة عدد مرات حدوثها.
3. فهم المخاطر التي تؤثر على جوانب المشروع المختلفة وكيفية تأثرها.
- 4 قياس تأثير المخاطر على المشروع.
- 5- تحديد وسائل السيطرة على المخاطر وفقاً للإطار القانوني وسياسات العمل.
- تحسين وتطوير أنشطة إدارة المخاطر على جميع المستويات.

نظام إدارة المخاطر:

استخدام نظام موحد لإدارة المخاطر لجميع البيئات بكافة أنواعها (المطيري، 2023)

يمكن لنظام إدارة المخاطر المناسب لجميع البيئات أن يحتوي على بعض الجوانب العامة والتي تنعكس في التعليمات العامة لتطوير أنظمة الإدارة دون الحاجة إلى تفصيلها. لذلك يمكن استخدام نموذج عام مناسب لجميع أنواع المنظمات الصناعية، يتميز بالتكامل بين أجزاء نظام المخاطر، مما يسمح له بالعمل في بيئات متنوعة. تستخدم جميع المنظمات منهجاً لتحقيق أهدافها من خلال التخطيط والإجراءات، لذلك من الضروري تقييم هذه الأهداف والإجراءات. ودرجة كفاءتهم، ومن ثم دورهم، عبارة عن نظام تدقيق داخلي يقوم بمراجعة جميع الأنظمة التي تستخدمها المنظمة، ويتم تحديدها من خلال

الأخذ في الاعتبار نتائج تحليل البيئة والسلامة والجودة والصحة والسلامة وغيرها، في ضوء أي أهداف جديدة أو ضمانات مطلوبة وممكنة. (الحوامدة، 2023)

أولاً: مبادئ إدارة المخاطر وهي مجموعة من المبادئ التوجيهية التي تبني الإطار وتقدم بياناً بثمانية مبادئ لإدارة المخاطر (منال، 2023)

- يجب أن تكون الأطر والعمليات مصممة ومتناسبة.
- تعد المشاركة المناسبة وفي الوقت المناسب لأصحاب المصلحة أمراً بالغ الأهمية.
- الوصول لهيكل ونهج شامل ومتكامل.
- تعد إدارة المخاطر جزءاً لا يتجزأ من جميع الأنشطة التنظيمية.
- تتوقع إدارة المخاطر التغيير وتكتشفه وتحدده وتستجيب له.
- تأخذ إدارة المخاطر بعين الاعتبار بوضوح أي قيود على المعلومات المتاحة.
- تؤثر العوامل البشرية والثقافية على جميع جوانب إدارة المخاطر.
- تستمر إدارة المخاطر في التحسن من خلال التعلم والخبرة.

ثانياً: إطار إدارة المخاطر والذي يحدد عملية إدارة المخاطر ويساعد المنظمات على دمج إدارة المخاطر في الإدارة العامة للمرافق (مريم، 2024)

ثالثاً: عملية إدارة المخاطر والتي من خلالها يتم تحديد المخاطر المحتملة وتحليلها وتقييمها والتعامل معها في حال حدوثها (النمر، 2021)

مبادئ إدارة المخاطر:

ضع إجراءات معينة لمعالجة مخاطر المشروع حتى يتم إنجاز المشروع في الوقت المخطط له والقيمة المقدرة. ونلخص هذه الإجراءات فيما يلي (حاتم، 2023)

1. مراجعة كافة المخاطر التي قد تحدث في المشروع حسب طبيعته ونطاقه.
2. تحديد المخاطر التي قد تحدث في المستقبل ووضع الخطط الأولية لمنع حدوث هذه المخاطر أو التقليل من عواقبها وتأثيرها.
3. إنشاء فريق لإدارة المخاطر وتشجيع الأعضاء على المشاركة في المناقشات لتحديد المخاطر المحتملة للمشروع وعدم تجاهل أي مخاطر مقترحة.

4. تعتبر عملية إدارة المخاطر عملية متكاملة مع إدارة المشروع ولذلك يجب أخذها بعين الاعتبار منذ بداية إدارة المشروع بدلاً من تجاهلها أو تأجيلها.
5. تجري عملية إدارة المخاطر طوال مرحلة حياة المشروع بأكملها، ويتم مراقبة جميع المعلومات المتعلقة بالمخاطر وتحديثها وتسجيلها لمتابعة التقدم المحرز في تنفيذ المشروع والتأكد من تحقيق أهدافه.
6. التعاون بين المشاركين في المشروع لتطوير رؤية مشتركة يؤدي إلى تحديد المخاطر وتقييمها بشكل أكثر فعالية.

أسباب عدم فاعلية إدارة المخاطر :

- في بعض الأحيان تفشل عمليات إدارة المخاطر في تحقيق أهدافها وتكون غير فعالة
- مطلوب لعدد من الأسباب، بما في ذلك (RAMP، 2014.18).
- الخطأ في تحديد وفهم المصدر الحقيقي للمخاطر.
 - ضعف عمليات التنبؤ والتقييم بسبب اتباع منهجيات غير فعالة.
 - يتم إيلاء اهتمام غير كاف ومتحيز لتقييم المخاطر وتقييم المشاريع.
 - إذا لم يكن من الممكن تحديد الأضرار المادية الناجمة عن وقوع الخطر، فمن الصعب تحديد ما إذا كانت تكلفة التعامل مع الخطر فعالة وجديرة بالاهتمام.
 - إن عدم توثيق كل ما يتعلق بالمخاطر وإدارة المخاطر وأسباب الفشل يجعل من الصعب الاستفادة من الإنجازات السابقة في المجال ومنع المشاكل المستقبلية.
 - الفشل في اتباع المنهجيات المناسبة لتحديد الاستجابات الفعالة للمخاطر، وتسجيل هذه الأساليب بشكل صحيح في سجل المخاطر، وربط أنواع مختلفة من المخاطر
 - وينبغي التعامل مع المخاطر بشكل فردي وفقاً للأحداث التي تولدها، بدلاً من ربط المخاطر الناشئة عن سيناريوهات محددة والتعامل معها في حزمة واحدة.
 - عدم الاهتمام بالمخاطر والأخطاء التي حدثت في المشاريع السابقة وتجاهلها.
 - أدى الفشل في المتابعة الفعالة والمستمرة لعملية تنفيذ إدارة المخاطر إلى عدم تنفيذ أساليب الاستجابة للمخاطر كما هو مخطط لها.
 - عدم ملاحظة التغيرات في المخاطر التي تحدث خلال دورة حياة المشروع.

مراحل إدارة المخاطر

تمر عملية إدارة المخاطر بعدة مراحل ذكرت بطرق مختلفة في المراجع، إلا أنها تتفق على أن المراحل الثلاث الرئيسية هي تحديد المخاطر وتحليل المخاطر والاستجابة للمخاطر، أما المراحل الأخرى فتعتبر ثانوية ومخصصة لتحقيق أهداف المراحل الثلاث الرئيسية (عبير، 2017)

وبحسب (حاتم ، 2023) تنقسم عملية إدارة المخاطر إلى خمس مراحل، وهي تحديد المخاطر القائمة، وتحليل شدة المخاطر، والتخطيط، والمتابعة، والرصد. يمكن إجراء عملية تحديد المخاطر بعدة طرق، بما في ذلك إعداد استبيان المخاطر وتحديد المخاطر في كل مرحلة من مراحل المشروع وقياس مدى خطورتها، بما في ذلك تحديد احتمالية حدوث هذه المخاطر ومستوى المخاطر الناتج عنها، وأخيراً، بعد الانتهاء من تعريف المخاطر وتحليلها وفهم مدى خطورة المخاطر، يتم وضع خطة المخاطر من خلال دراسة المخاطر بشكل شامل وفهم مصادر المخاطر وأهميتها والأشخاص المسؤولين عنها. ومن ثم يتم تحديد فريق عمل إدارة المخاطر ووضع خطة تفصيلية حول كيفية التعامل مع الخطر وأفضل طريقة للاستجابة للخطر سواء لمنع حدوث الخطر أو للتخفيف من أثر الخطر. وضع خطط طوارئ لمراقبة المخاطر للاستجابة الفورية. تتضمن عملية مراقبة وتخفيف المخاطر تقنيات لتقليل التأثير السلبي للمخاطر على المشروع، مثل تجنب المخاطر ورصد المخاطر وتقدير المخاطر ونقل المخاطر إلى أطراف أخرى، وهي المرحلة النهائية من عملية الإدارة. المخاطر هي مرحلة مراقبة المخاطر المستخدمة لتقييم نتائج استراتيجيات مواجهة المخاطر ومدى توافقها مع الخطة. وأخيراً، توفر هذه المرحلة ردود الفعل.

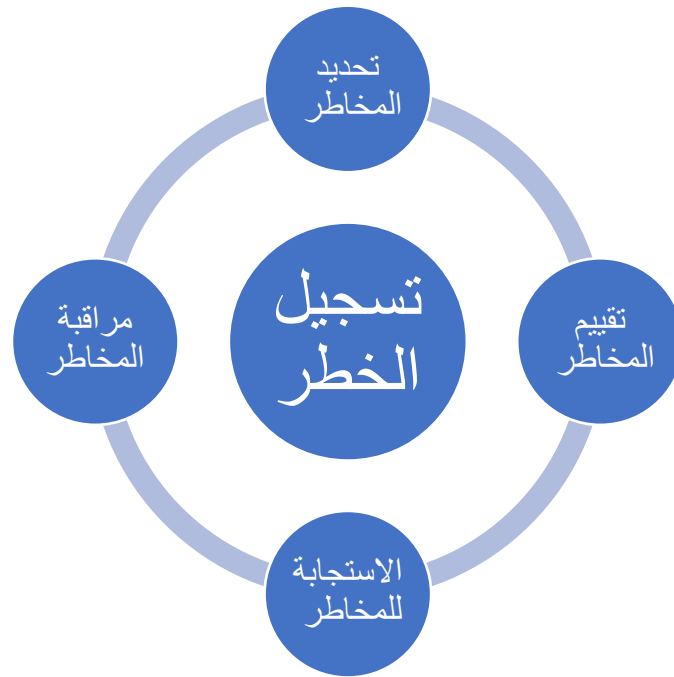
لأصحاب القرار بالأخطاء يقررون أن التهديدات الحالية أو الجديدة لا تستجيب لأساليب الرد أو أن طبيعتها تتغير مع مرور الوقت، بحيث يمكن اتخاذ القرارات بسرعة وتسليمها للتعامل مع هذه المواقف بفعالية.

مراحل إدارة المخاطر (حاتم، 2023) هي:

- تخطيط إدارة المخاطر: تحديد الأنشطة والإجراءات المطلوبة لإدارة مخاطر المشروع
- تحديد المخاطر: تحديد المخاطر المحتملة وفهم خصائصها.
- التحليل النوعي للمخاطر: التحليل النوعي للمخاطر لتحديد تأثيرها وترتيبها حسب أهميتها.

- التحليل الكمي للمخاطر: قياس كمي لاحتمالية حدوث المخاطر، ودرجة تأثيرها على أهداف المشروع، ودرجة تأثيرها.
- خطة الاستجابة للمخاطر: وضع أساليب وإجراءات لاغتنام الفرص وتخفيف المخاطر التي تؤثر على أهداف المشروع.
- مراقبة ومراقبة المخاطر مراقبة المخاطر الخاضعة للمراقبة ومراقبة ظهور أي مخاطر إضافية وتحديد تأثيرها على كل مرحلة من مراحل دورة حياة المشروع.

مراحل إدارة المخاطر :



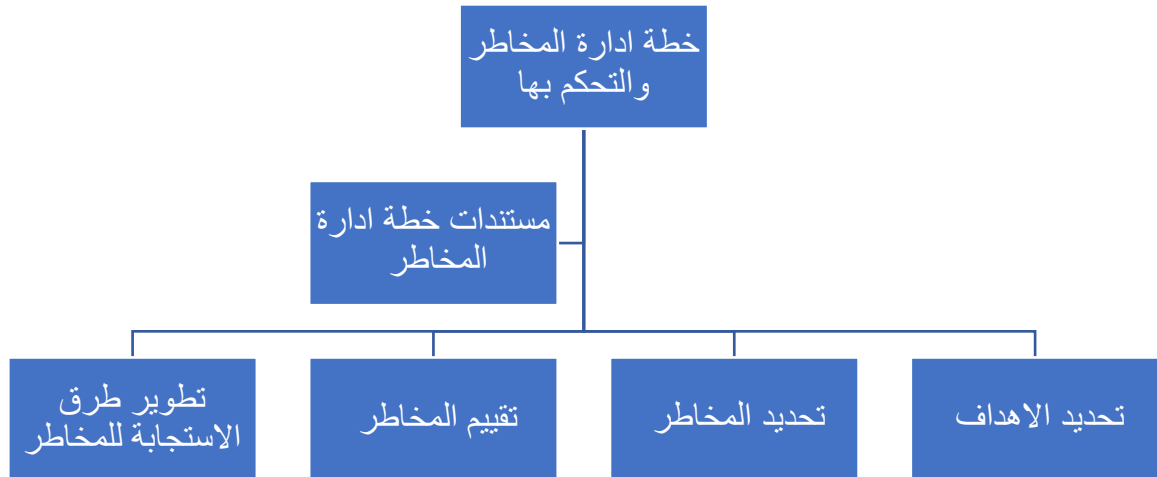
خطوات إدارة المخاطر : (عبير، 2017)

- تعريف المشروع: يتم خلال هذه المرحلة جمع كافة المعلومات المتعلقة بالمشروع وتوحيدها على المستوى الاستراتيجي في هيكل متكامل وشامل ومناسب لإدارة المخاطر وحل أي تناقضات (إن وجدت) مع استكمال كافة أوجه القصور.
- التركيز على العمليات وتقديم خطط استراتيجية لإدارة المخاطر مع تخطيط عمليات إدارة المخاطر على المستوى التنفيذي.
- تحديد المشكلات وتحديد مصادر عدم اليقين من حيث الفرص والتهديدات على المستوى الاستراتيجي، وتحديد الإجراءات التي يمكن اتخاذها لمعالجة هذه القضايا سواء من خلال الاستجابات الفورية أو التفاعلية، وكذلك تحديد مصادر عدم التأكد الثانوية.

- هيكل المشكلة: أكمل هيكل المراحل المبكرة مع تبسيط الافتراضات وتوفير هياكل أو بدائل أكثر تعقيداً حسب الحاجة.
- توضيح الملكية وإسناد المسؤولية عن المسائل المالية والإدارية إلى الأطراف المعنية.
- تقدير المتغيرات، وقياس عدم اليقين في مرحلة مبكرة، وإعادة التقييم في مرحلة لاحقة لتحقيق الكفاءة والفعالية.
- تقييم الأداء: جمع النتائج من مرحلة التقدير باستخدام الافتراضات المعتمدة وتفسير النتائج في سياق المراحل السابقة. كما يتم اتخاذ القرارات بناءً على الاستجابات الفورية والتفاعلية السابقة، وإعادة تحليل التحليل الأول ثم إعادة إدارة العمليات بناءً على التغييرات.
- استخدام خطط: في هذه المرحلة يتم اعتماد الخطة الاستراتيجية الموضوعة مسبقاً ووضع خطة عمل تفصيلية وهي الخطة الرئيسية لتكامل الاستجابات الوقائية كما يتم وضع خطط الطوارئ من خلال دمج النقاط المستهدفة وإعدادها للتنفيذ بناءً على سياق العمل ووقت المشروع.
- إدارة التنفيذ: إدارة خطة العمل، وتطوير خطط تنفيذ الأعمال بشكل دوري، ومراقبة تقدم الخطة ومتابعة إعادة صياغة خطة المشروع وتعديلها حسب الحاجة، والتعامل مع الأزمات غير المتوقعة المتعلقة بالتحكم غير المناسب في حجم الكوارث
- تعتمد إدارة المخاطر على دراسة شاملة ومتسقة لكافة المخاطر التي قد يواجهها المشروع وتحليلها بشكل دقيق حتى يمكن إدارتها بشكل فعال وفقاً للخطوات التالية (عبد المنعم ، 2018)
- تحديد المخاطر: تحديد المخاطر وتحديد مصادرها المعرفة: ما الذي يجب إدارته
- تقييم المخاطر: تقييم مدى احتمالية حدوث الخطر وحجم تأثيره، سواء بشكل فردي أو من خلال العلاقات بين المخاطر.
- معالجة المخاطر: اتخاذ الخطوات واتبع الاستراتيجيات لتقليل المخاطر.
- مراقبة المخاطر: مراقبة ومراقبة المخاطر في دورة حياة المشروع

تتمثل خطوات إدارة المخاطر وطرق التعامل معها طبقا للخطوات التالية :

نموذج إدارة المخاطر:



تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي

إدارة المخاطر في النشاط الغذائي تهدف إلى تقليل التهديدات التي قد تؤثر على سلامة العاملين، جودة المنتجات، واستمرارية العمل. تطبيق هذه الإدارة بشكل فعال يؤدي إلى تحسين ظروف العمل، زيادة الإنتاجية، وتقليل التكاليف المرتبطة بالحوادث والأخطاء التشغيلية.

أهم تأثيرات إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي

• تحسين السلامة والصحة المهنية

تساعد إدارة المخاطر في تقليل الإصابات المهنية والأمراض الناتجة عن التعامل مع الأغذية. تطبيق إجراءات السلامة يقلل من الحوادث والإصابات في مكان العمل، مثل الحروق والجروح ، الالتزام بمعايير النظافة يحد من انتشار الأمراض المعدية بين العاملين ، توفير بيئة عمل آمنة وصحية يزيد من رضا العاملين وإنتاجيتهم.

منها تطبيق بروتوكولات النظافة الشخصية مثل غسل اليدين وارتداء القفازات والكمادات يقلل من مخاطر التلوث الغذائي وانتقال الأمراض بين العاملين.

• تقليل الحوادث والإصابات في بيئة العمل

يوفر التدريب المستمر على استخدام المعدات بطريقة آمنة، مما يقلل من حوادث الحروق والجروح والتعرض للمواد الكيميائية ، إدارة المخاطر الفعالة تحافظ على استقرار العمل واستمراريته، مما يضمن الأمن الوظيفي للعاملين ، منها تدريب الموظفين في المطابخ على التعامل مع الزيوت الساخنة وأدوات التقطيع لتجنب الإصابات.

• زيادة الكفاءة والإنتاجية

العمل في بيئة منظمة وآمنة يعزز من تركيز العاملين، مما يؤدي إلى تحسين سرعة الأداء وجودة المنتجات، منها تطبيق أنظمة مراقبة الجودة يقلل من الأخطاء التشغيلية مثل تقديم طلبات غير صحيحة أو تلف المواد الغذائية بسبب سوء التخزين.

• تحسين بيئة العمل وتقليل التوتر

معرفة العاملين بوجود خطط واضحة لإدارة المخاطر يجعلهم يشعرون بالثقة والأمان أثناء أداء عملهم. منها وجود إجراءات لمواجهة الطوارئ، مثل انقطاع الكهرباء أو الحرائق، يقلل من شعور الموظفين بالقلق عند حدوث مشاكل غير متوقعة.

5. الامتثال للأنظمة والقوانين المحلية

التزام المنشآت الغذائية بلوائح السلامة الغذائية والصحية يحمي العاملين من العقوبات القانونية والمخاطر التشغيلية، منها حصول جميع العاملين على شهادات صحية تثبت خلوهم من الأمراض المعدية وفقاً لمتطلبات الجهات التنظيمية.

- تعزيز الوعي بالمخاطر وتحسين سلوك العاملين

توفير دورات تدريبية مستمرة يزيد من وعي العاملين بالممارسات الصحيحة في التعامل مع الأغذية والمعدات، تدريب العاملين على التعرف على علامات التلف الغذائي واتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع تقديم طعام غير صالح للاستهلاك.

إدارة المخاطر في سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية

- التدريب المكثف:

وينديز في السعودية تركز على تدريب العاملين على إجراءات السلامة والنظافة، بما في ذلك التعامل الآمن مع المعدات والمواد الغذائية.

يتم تدريب العاملين على كيفية التعرف على المخاطر المحتملة والإبلاغ عنها.

- الالتزام بالمعايير الصحية:

فرض معايير صارمة لنظافة الأدوات والمطبخ لضمان عدم تلوث الطعام ، الالتزام بمعايير النظافة الشخصية ونظافة المعدات والمطابخ.

تطبيق نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP) لضمان سلامة الأغذية استخدام تقنية "HACCP" (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة) لضمان جودة الأغذية في جميع الفروع.

- توفير معدات السلامة:

توفير معدات الحماية الشخصية للعاملين، تدريب الموظفين على خطط الإخلاء والسلامة في حالة الحريق أو الكوارث الطبيعية مثل القفزات والأحذية الواقية ، وتوفير طفايات حريق وأجهزة إنذار في جميع فروع وينديز لضمان سلامة العاملين ، توفير معدات مكافحة الحرائق والإسعافات الأولية.

• التفتيش والمراقبة وإدارة التكاليف :

إجراء عمليات تفتيش دورية للتأكد من الالتزام بإجراءات السلامة والنظافة، مراقبة المخزون لتقليل الهدر وضمان توفر المكونات الأساسية.

استخدام أنظمة رقمية لتحديد الطلبات المتوقعة بناءً على بيانات المبيعات السابقة ، مراقبة جودة المواد الغذائية وتخزينها بشكل صحيح.

• التواصل الفعال:

تشجيع العاملين على الإبلاغ عن أي مخاطر أو حوادث.

توفير قنوات اتصال مفتوحة للتواصل مع الإدارة بشأن أي مشاكل أو اقتراحات

إدارة المخاطر في النشاط الغذائي، خاصة في مطاعم مثل وينديز في السعودية، تحسن بيئة العمل، ترفع مستوى الأمان، وتساعد الموظفين على أداء وظائفهم بكفاءة. يؤدي ذلك إلى تقليل الحوادث، تحسين الإنتاجية، وتعزيز رضا الموظفين والعملاء على حد سواء.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المنهجية وطرق البحث:

التصميم:

الحدود الموضوعية: تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي، تطبيق عملي على سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية

الحدود المكانية: سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية

الحدود الزمانية: في شهر فبراير ، مارس 2025

مجتمع البحث

المشاركين:

الدكاترة والإداريين وموظفي وزارة الصحة في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية

عينة الدراسة:

عينة الاستبيان: الإداريين وموظفين سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية ويبلغ حجم العينة (70) وتم توزيع الاستبيان عبر البريد الإلكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي وقائمة من الدكاترة والإداريين وموظفي سلسلة مطاعم وينديز والباحثين عبر الواتس اب

الإجراءات:

مصدر جمع البيانات:

• المصادر الثانوية:

تضم الكتب والمجلات العلمية والمطبوعات والمقالات والمواقع الإلكترونية التي تتناول موضوع البحث بشكل مباشر أو غير مباشر وتعتمد إلى حد كبير على الإطار النظري الذي يثري موضوع البحث.

• المصادر الأولية:

يمكن اعتبار منهجية البحث بمثابة الخريطة التي يتم الاعتماد عليها في استكمال الدراسة، حيث تشتمل المنهجية على أسئلة الدراسة وأهميتها وأهدافها، والأدوات المستخدمة لتحليل البيانات، والأساليب الكمية المستخدمة في تحليل البيانات من خلال الاستبيانات.

تم جمع البيانات من خلال المنهج المسحي، باستخدام استبانة مغلقة كأداة عينة، تهدف إلى قياس تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي، تطبيق عملي على سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية

حدود البحث:

وقد صمم الاستبيان لتغطية كافة المحاور المتعلقة بموضوع البحث وتم تطوير أداة الدراسة المتضمنة (أربعة وعشرين سؤال) من الدراسات السابقة والتي تكونت من ثلاثة محاور

المحور الاول: المعلومات الديمغرافية

المحور الثاني: إدارة المخاطر

المحور الثالث: تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي

وقد تم استخدام مقياس ليكرات الخماسي:

لا يوافق بشدة	لا يوافق	محايد	وافق	أوافق بشدة
1	2	3	4	5

أدوات الدراسة:

اولاً: ثبات الاستبيان:

لقياس ثبات أداة البحث (الاستبيان) استخدمنا معامل ألفا كرونباخ على عينة مسح مكونة

من 70 شخصاً، كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (1) معامل الفا كرو نباخ لقياس ثبات استبيان الدراسة

معامل الفا مرونباخ لقياس ثبات استبيان الدراسة Table 1

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

ثبات الاستبيان العام :

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.804	24

نجد هنا نسبة الثبات مرتفعة وان نسبة معامل الفا كرو نباخ 80.4% فهي نسبة جيدة جدا وهذه النسبة تدل على أن الثبات مرتفع للاستبيان حيث بنصح بالاستبيان دون أي تغير في الاستبيان

المحور	ثبات المحور	عدد الفقرات
A	0.588	5
B	0.723	14
C	0.663	10
الثبات العام للاستبيان	0.804	29

المصدر برنامج التحليل الاحصائي برنامج SPSS

نجد هنا من الجدول السابق ان معامل الثبات العام لمحور الدراسة (معامل الفا كرو نباخ) مرتفع حيث بلغ 0.804 لأجمالي فقرات الاستبيان 29، فيما يتروح ثبات المعلومات الديمغرافية 0.588 كحد أدني و عند المحور الأول دور إدارة المخاطر 0.723 كحد أعلى و عند المحور الثاني تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي 0.663

وبشكل عام نجد ان كامل الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الثبات (أكبر من الحد الأدنى للثبات 0.7) حيث بلغ الثبات العام للاستبيان 0.804 ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

ثانيا: صدق الانساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات المحاور الثلاثة (المستقلة والتابعة) والدرجة الكلية للمحاور الذي تنتمي اليه كل فقرات.

معامل الارتباط بين درجات كل فقرة في المحور الأول دور ادره المخاطر

-

Correlations			
		سياسات وإجراءات السلامة	التدريب والتوعية
سياسات وإجراءات السلامة	Pearson Correlation	1	-.009
	Sig. (2-tailed)		.940
	N	70	70
التدريب والتوعية	Pearson Correlation	-.009	1
	Sig. (2-tailed)	.940	
	N	70	70

Correlations			
		تقييم المخاطر	أنظمة المراقبة
تقييم المخاطر	Pearson Correlation	1	-.131
	Sig. (2-tailed)		.278
	N	70	70
أنظمة المراقبة	Pearson Correlation	-.131	1
	Sig. (2-tailed)	.278	
	N	70	70

Correlations					
		يتوفر في المطعم متخصص لتجديد المخاطر التي من الممكن ان تواجهها داخل المطعم	تهتم المؤسسة بوضع تعريف محدد لكل نوع من أنواع المخاطر اثناء العمل	تمتلك الشركة القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة	تسعي الشركة الي تحديد مصادر المخاطر المحتملة
يتوفر في المطعم متخصص لتجديد المخاطر التي من الممكن ان تواجهها داخل المطعم	Pearson Correlation	1	-.009	.175	.257*
	Sig. (2-tailed)		.940	.148	.032
	N	70	70	70	70
تهتم المؤسسة بوضع تعريف محدد لكل نوع من أنواع المخاطر اثناء العمل	Pearson Correlation	-.009	1	.031	.398**
	Sig. (2-tailed)	.940		.801	.001
	N	70	70	70	70
تمتلك الشركة القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة	Pearson Correlation	.175	.031	1	-.061
	Sig. (2-tailed)	.148	.801		.613
	N	70	70	70	70
تسعي الشركة الي تحديد مصادر المخاطر المحتملة	Pearson Correlation	.257*	.398**	-.061	1
	Sig. (2-tailed)	.032	.001	.613	
	N	70	70	70	70
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Correlations									
توفر الادارة تدريبات منتظمة حول إجراءات السلامة وإدارة المخاطر	تعمل الشركة على مراقبة اي مخاطر جديدة ممكن ان تحدث اثناء العمل	يتم تزويدنا بمعلومات واضحة عن كيفية التصرف في حالات الطوارئ	تعيد الشركة تقييم المخاطر في حال تعرضت للتغير	تعمل الشركة على تقليل من المخاطر وذلك من خلال ايجاد حلول بديلة تقلل من نسب المخاطر مثل (تحسين العلاقات مع الموردين)	تحديد الشركة المخاطر وهذا من خلال الرجوع الى البيانات التاريخية	تساعد عملية تقييم المخاطر على اتخاذ القرار المناسب حول الاجراءات الواجب اتخاذها تجاه المخاطر			
تساعد عملية تقييم المخاطر على اتخاذ القرار المناسب حول الاجراءات الواجب اتخاذها تجاه المخاطر	Pearson Correlation	1	.360**	.248*	0.150	.263*	0.189	0.000	0.056
	Sig. (2- tailed)		0.002	0.038	0.216	0.028	0.118	1.000	0.645
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
تسعى الشركة على تصنيف المخاطر الى فئات	Pearson Correlation	.360**	1	.259*	0.170	0.038	0.183	0.215	0.091
	Sig. (2- tailed)	0.002		0.030	0.159	0.753	0.128	0.074	0.452
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
تحديد الشركة المخاطر وهذا من خلال الرجوع الى البيانات التاريخية	Pearson Correlation	.248*	.259*	1	.434**	.316**	0.215	0.139	0.174
	Sig. (2- tailed)	0.038	0.030		0.000	0.008	0.074	0.252	0.150
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
تعمل الشركة على تقليل من المخاطر وذلك من خلال ايجاد حلول بديلة تقلل من نسب المخاطر مثل (تحسين العلاقات مع الموردين)	Pearson Correlation	0.150	0.170	.434**	1	.371**	0.026	0.021	0.199
	Sig. (2- tailed)	0.216	0.159	0.000		0.002	0.833	0.866	0.099
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

تعيد الشركة تقييم المخاطر في حال تعرضت للتغير	Pearson Correlation	.263*	0.038	.316**	.371**	1	0.133	-0.158	0.143
	Sig. (2-tailed)	0.028	0.753	0.008	0.002		0.271	0.192	0.237
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
تعمل الشركة على مراقبة اي مخاطر جديدة ممكن ان تحدث اثناء العمل	Pearson Correlation	0.189	0.183	0.215	0.026	0.133	1	0.215	0.045
	Sig. (2-tailed)	0.118	0.128	0.074	0.833	0.271		0.074	0.712
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
يتم تزويدنا بمعلومات واضحة عن كيفية التصرف في حالات الطوارئ	Pearson Correlation	0.000	0.215	0.139	0.021	-0.158	0.215	1	0.183
	Sig. (2-tailed)	1.000	0.074	0.252	0.866	0.192	0.074		0.129
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
توفر الادارة تدريبات منتظمة حول إجراءات السلامة وإدارة المخاطر	Pearson Correlation	0.056	0.091	0.174	0.199	0.143	0.045	0.183	1
	Sig. (2-tailed)	0.645	0.452	0.150	0.099	0.237	0.712	0.129	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

يتضح من الجداول ان جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الأول دور إدارة المخاطر

والدرجة الكلية للمحور الاول دلالة احصائية عند مستوى معنوية 1 الحد الادنى لمعامل الارتباط

0.278 والحد الاعلى لمعامل الارتباط 0.940 لذلك فان فقرات هذا المحور يتم الاعتماد عليها وهذا

المحور متسقة داخليا معا مما يثبت صدق الاتساق لفقرات المحور الأول

معامل ارتباط المحور الثاني بين درجات فقرات المحور الثاني الأداء الوظيفي للعاملين

Correlations											
		تساعد إجراءات إدارة المخاطر في تحسين جودة العمل وتقليل الآخطاء	بيئة العمل في المطعم امنة وتراعي إجراءات السلامة والصحة المهنية	يتم التعامل مع المعدات والمواد الغذائية بطريقة تقلل من احتمالية وقوع حوادث أو إصابات	تطبيق معايير السلامة لا يؤثر سلبا على يرعة إنجاز العمل	توفر بيئة العمل الامنة يزيد من رضاي الوظيفي ويحسن من أدائي	الادارة تستجيب بسرعة لأي شكاوي أو مخاوف تتعلق بالسلامة المهنية	هناك رقابة دورية لضمان الامتثال لإجراءات إدارة المخاطر في المطعم	إجراءات السلامة تقلل من مستويات التوتر والقلق أثناء العمل	تحرص المطعم على توفير أحداث المعدات والاجهزة المستخدمة في تلبية الخدمات وتقليل المخاطر	فحص جودة وسلامة الاغذية بشكل منتظم في المطعم
تساعد إجراءات إدارة المخاطر في تحسين جودة العمل وتقليل الآخطاء	Pearson Correlation	1	0.117	.269*	0.188	0.199	0.067	.304*	0.186	0.171	.276*
	Sig. (2- tailed)		0.337	0.024	0.118	0.099	0.583	0.010	0.124	0.157	0.021
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
بيئة العمل في المطعم امنة وتراعي إجراءات السلامة والصحة المهنية	Pearson Correlation	0.117	1	0.133	.369**	.278*	0.104	0.202	0.058	0.222	0.203
	Sig. (2- tailed)	0.337		0.272	0.002	0.020	0.389	0.094	0.636	0.065	0.093
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
يتم التعامل مع المعدات والمواد الغذائية بطريقة تقلل من احتمالية وقوع حوادث أو إصابات	Pearson Correlation	.269*	0.133	1	0.179	0.208	.248*	.351**	-0.129	0.219	.267*
	Sig. (2- tailed)	0.024	0.272		0.139	0.085	0.038	0.003	0.287	0.069	0.026
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
تطبيق معايير السلامة لا يؤثر سلبا على يرعة إنجاز العمل	Pearson Correlation	0.188	.369**	0.179	1	.272*	0.115	.240*	0.143	.251*	0.220
	Sig. (2- tailed)	0.118	0.002	0.139		0.023	0.343	0.045	0.238	0.036	0.067
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
توفر بيئة العمل الامنة يزيد من رضاي الوظيفي ويحسن من أدائي	Pearson Correlation	0.199	.278*	0.208	.272*	1	0.194	0.072	0.108	.362**	.252*
	Sig. (2- tailed)	0.099	0.020	0.085	0.023		0.108	0.552	0.373	0.002	0.035
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
الادارة تستجيب بسرعة لأي شكاوي أو مخاوف تتعلق بالسلامة المهنية	Pearson Correlation	0.067	0.104	.248*	0.115	0.194	1	-0.073	-0.024	.328**	0.143

	Sig. (2-tailed)	0.583	0.389	0.038	0.343	0.108		0.548	0.841	0.006	0.237
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
هناك رقابة دورية لضمان الامتثال لإجراءات إدارة المخاطر في المطعم	Pearson Correlation	.304*	0.202	.351**	.240*	0.072	-0.073	1	0.067	0.110	0.090
	Sig. (2-tailed)	0.010	0.094	0.003	0.045	0.552	0.548		0.579	0.363	0.457
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
إجراءات السلامة تقلل من مستويات التوتر والقلق أثناء العمل	Pearson Correlation	0.186	0.058	-0.129	0.143	0.108	-0.024	0.067	1	0.113	-0.087
	Sig. (2-tailed)	0.124	0.636	0.287	0.238	0.373	0.841	0.579		0.353	0.474
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
تحرص المطاعم على توفير أحداث المعدات والأجهزة المستخدمة في تلبية الخدمات وتقليل المخاطر	Pearson Correlation	0.171	0.222	0.219	.251*	.362**	.328**	0.110	0.113	1	0.017
	Sig. (2-tailed)	0.157	0.065	0.069	0.036	0.002	0.006	0.363	0.353		0.890
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
فحص جودة وسلامة الأغذية بشكل منتظم في المطعم	Pearson Correlation	.276*	0.203	.267*	0.220	.252*	0.143	0.090	-0.087	0.017	1
	Sig. (2-tailed)	0.021	0.093	0.026	0.067	0.035	0.237	0.457	0.474	0.890	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

تحليل البيانات

توزيع العينة:

وفقا للخصائص الديموغرافية:

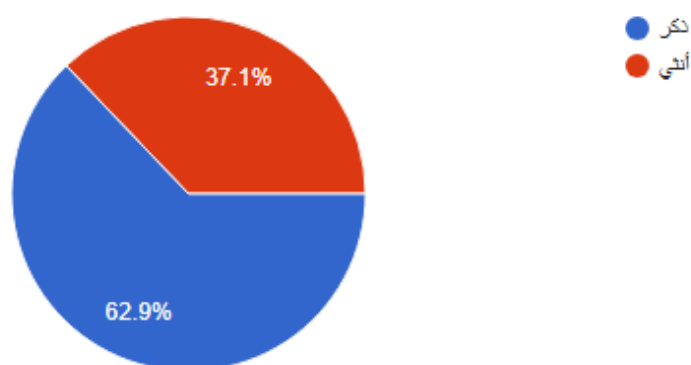
كما تم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي لتوصيف خصائص العينة وتحليل التوزيعات حسب الجنس، العمر، والمستوى التعليمي، سنوات الخبرة، هل يوجد إدارة مخاطرة داخل المطعم

. وقد ساعد هذا التحليل في فهم توزيع العينة وتحليل البيانات بشكل شامل.

أولاً: النوع الاجتماعي (الجنس):

النوع الاجتماعي (الجنس)

70 ردًا



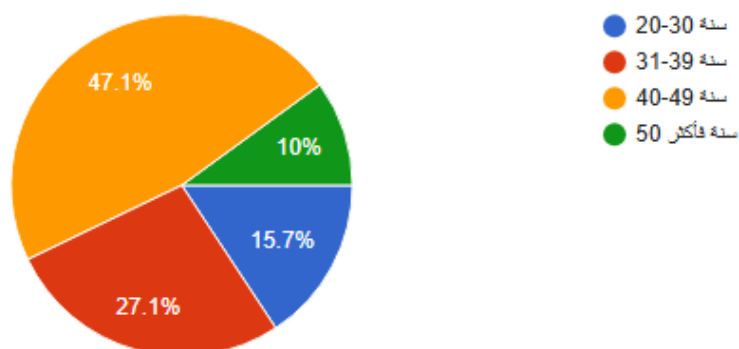
نجد أن نسبة الذكور 62.9% ونسبة الإناث 37.1%

توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النوع الاجتماعي (الجنس)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	44	62.9	62.9	62.9
	أنثى	26	37.1	37.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

ثانيا : توزيع حسب العمر

العمر
70 ردًا



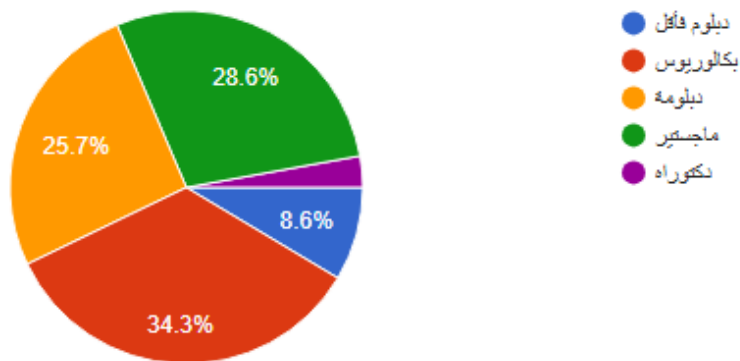
توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 20-30	11	15.7	15.7	15.7
	سنة 31-39	19	27.1	27.1	42.9
	سنة 40-49	33	47.1	47.1	90.0
	سنة فأكثر 50	7	10.0	10.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

ثالثا : المستوى التعليمي

المستوي التعليمي

70 ردًا



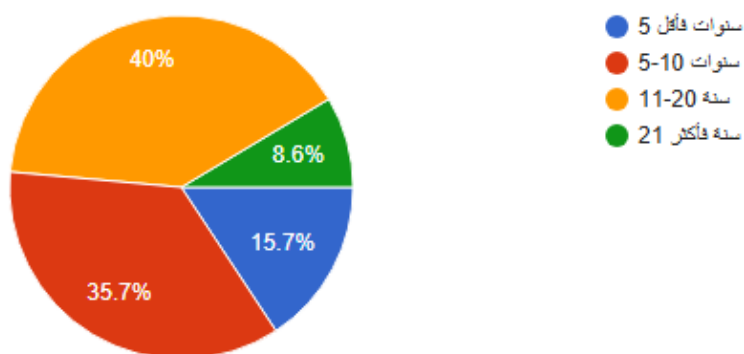
توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوي التعليمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دبلوم فأقل	6	8.6	8.6	8.6
	بكالوريوس	24	34.3	34.3	42.9
	دبلومة	18	25.7	25.7	68.6
	ماجستير	20	28.6	28.6	97.1
	دكتوراه	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

سنوات الخبرة :

سنوات الخبرة

70 ردًا



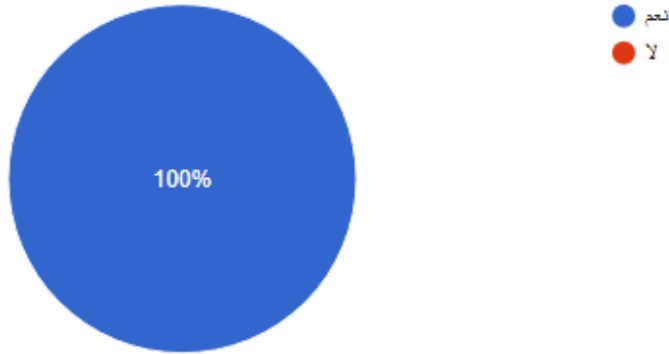
توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	11	15.7	15.7	15.7
	سنوات 5-10	25	35.7	35.7	51.4
	من 11-20 سنة	28	40.0	40.0	91.4
	أكبر من 21 سنة	6	8.6	8.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

هل يوجد إدارة المخاطرة داخل المطعم

هل يوجد ادارة المخاطرة داخل المطعم

70 ردًا

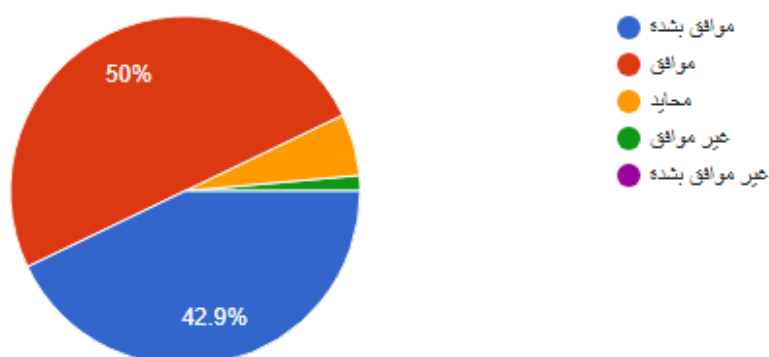


توزيع عينة الدراسة هل يوجد إدارة المخاطر

هل يوجد ادارة المخاطرة داخل المطعم					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	70	100.0	100.0	100.0

يتوفر في المطعم متخصص لتجديد المخاطر التي من الممكن ان تواجهها داخل المطعم

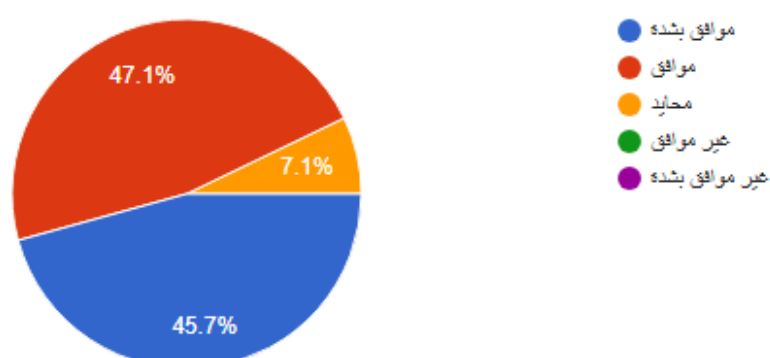
70 ردًا



يتوفر في المطعم متخصص لتجديد المخاطر التي من الممكن ان تواجهها داخل المطعم					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	1.4	1.4	1.4
	محايد	4	5.7	5.7	7.1
	موافق	35	50.0	50.0	57.1
	موافق بشدة	30	42.9	42.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

تهتم المؤسسة بوضع تعريف محدد لكل نوع من أنواع المخاطر اثناء العمل

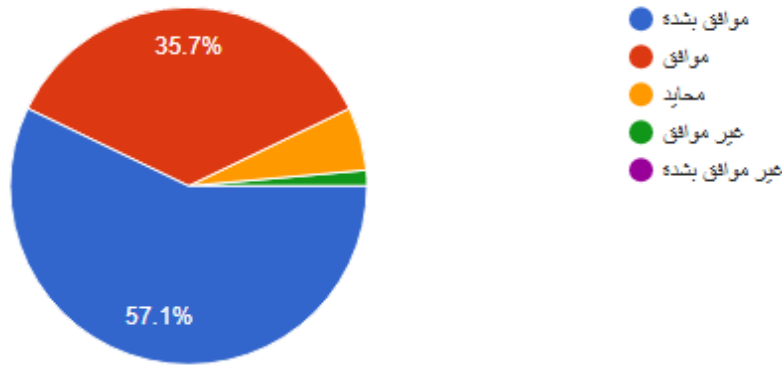
70 ردًا



تهتم المؤسسة بوضع تعريف محدد لكل نوع من أنواع المخاطر أثناء العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	5	7.1	7.1	7.1
	موافق	33	47.1	47.1	54.3
	موافق بشدة	32	45.7	45.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

تمتلك الشركة القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة

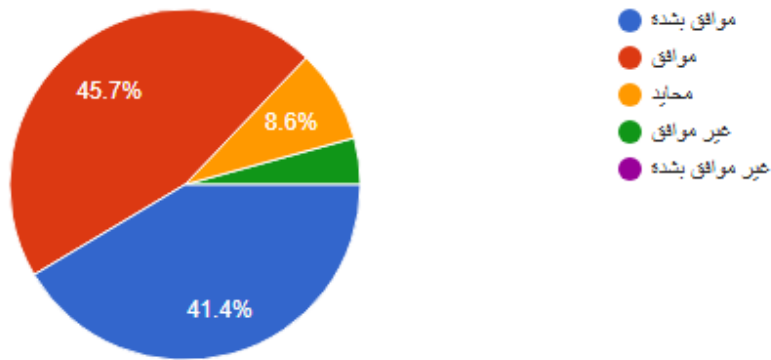
70 ردًا



تمتلك الشركة القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	1.4	1.4	1.4
	محايد	4	5.7	5.7	7.1
	موافق	25	35.7	35.7	42.9
	موافق بشدة	40	57.1	57.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

تسعى الشركة الى تحديد مصادر المخاطر المحتملة

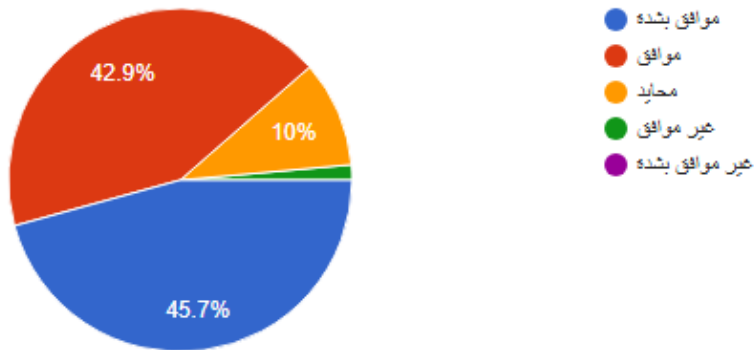
70 ردًا



تسعى الشركة الى تحديد مصادر المخاطر المحتملة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	4.3	4.3	4.3
	محايد	6	8.6	8.6	12.9
	موافق	32	45.7	45.7	58.6
	موافق بشدة	29	41.4	41.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

تساعد تصنيف المخاطر الي فئات علي تحديد طرق الحل الخاصة بها

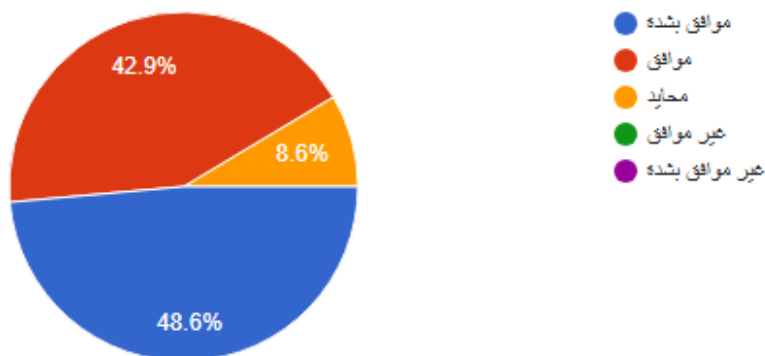
70 ردًا



تساعد تصنيف المخاطر الي فئات علي تحديد طرق الحل الخاصة بها					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	1.4	1.4	1.4
	محايد	7	10.0	10.0	11.4
	موافق	30	42.9	42.9	54.3
	موافق بشدة	32	45.7	45.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

يتم توزيع الادوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل ادارة المخاطر لتحليل المخاطر

70 ردًا

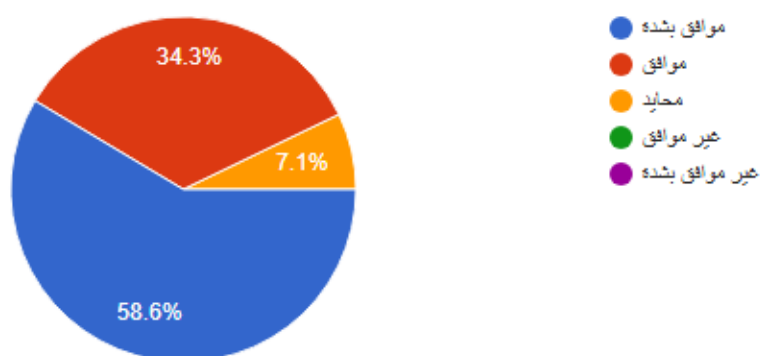


يتم توزيع الادوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل ادارة المخاطر لتحليل المخاطر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	6	8.6	8.6	8.6
	موافق	30	42.9	42.9	51.4
	موافق بشدة	34	48.6	48.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

تساعد عملية تقييم المخاطر على اتخاذ القرار المناسب حول الاجراءات الواجب اتخاذها تجاه المخاطر

70 ردًا

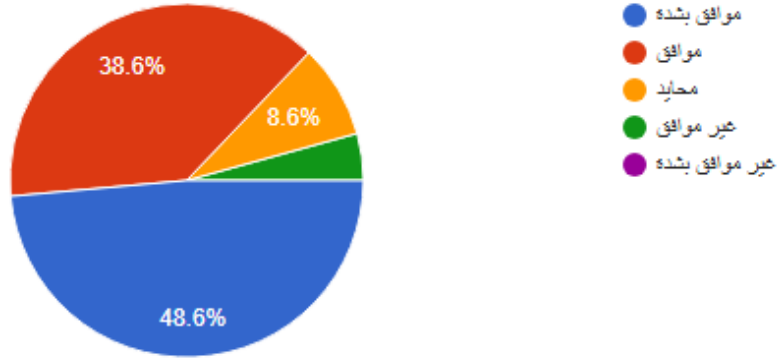


تساعد عملية تقييم المخاطر على اتخاذ القرار المناسب حول الاجراءات الواجب اتخاذها تجاه المخاطر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	5	7.1	7.1	7.1
	موافق	24	34.3	34.3	41.4
	موافق بشدة	41	58.6	58.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

تسعى الشركة على تصنيف المخاطر الى فئات

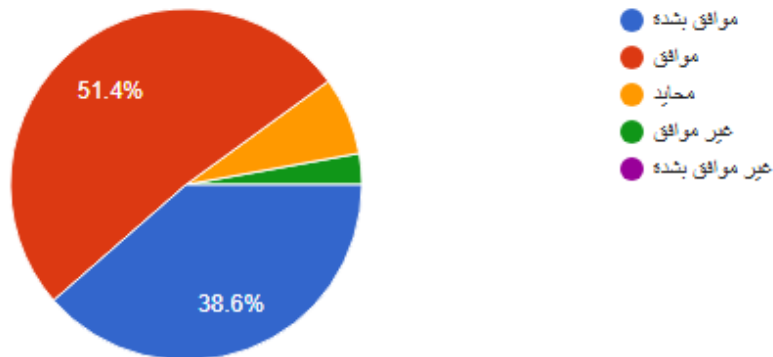
70 ردًا



تسعى الشركة على تصنيف المخاطر الى فئات					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	4.3	4.3	4.3
	محايد	6	8.6	8.6	12.9
	موافق	27	38.6	38.6	51.4
	موافق بشدة	34	48.6	48.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

تحديد الشركة المخاطر وهذا من خلال الرجوع الى البيانات التاريخية

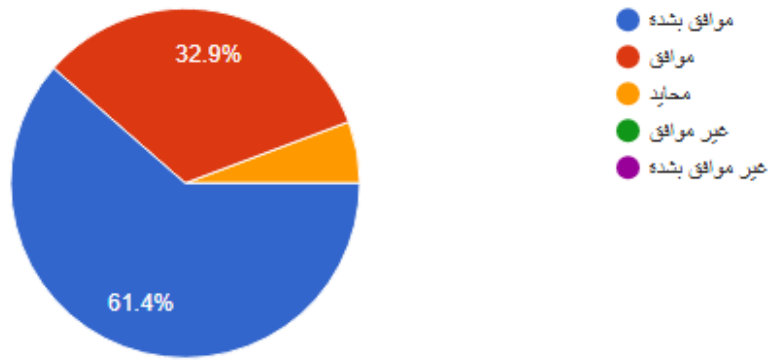
70 ردًا



تحديد الشركة المخاطر وهذا من خلال الرجوع الى البيانات التاريخية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	2.9	2.9	2.9
	محايد	5	7.1	7.1	10.0
	موافق	36	51.4	51.4	61.4
	موافق بشدة	27	38.6	38.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

تعمل الشركة على تقليل من المخاطر وذلك من خلال ايجاد حلول بديلة تقلل من نسب المخاطر مثل (تحسين العلاقات مع الموردين)

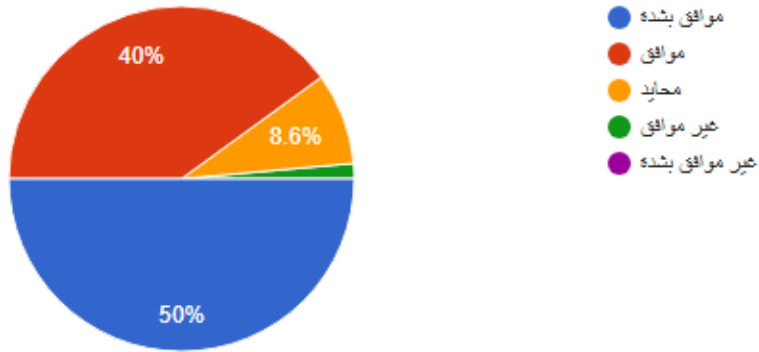
70 ردًا



تعمل الشركة على تقليل من المخاطر وذلك من خلال ايجاد حلول بديلة تقلل من نسب المخاطر مثل (تحسين العلاقات مع الموردين)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	4	5.7	5.7	5.7
	موافق	23	32.9	32.9	38.6
	موافق بشدة	43	61.4	61.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

تعيد الشركة تقييم المخاطر في حال تعرضت للتغير

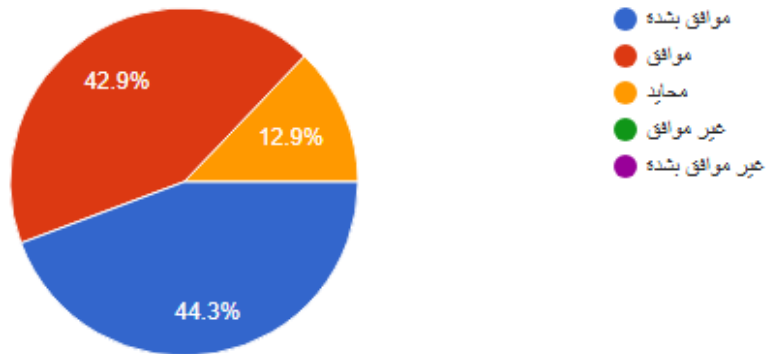
70 ردًا



تعيد الشركة تقييم المخاطر في حال تعرضت للتغير					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	1.4	1.4	1.4
	محايد	6	8.6	8.6	10.0
	موافق	28	40.0	40.0	50.0
	موافق بشدة	35	50.0	50.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

تعمل الشركة على مراقبة اي مخاطر جديدة ممكن ان تحدث اثناء العمل

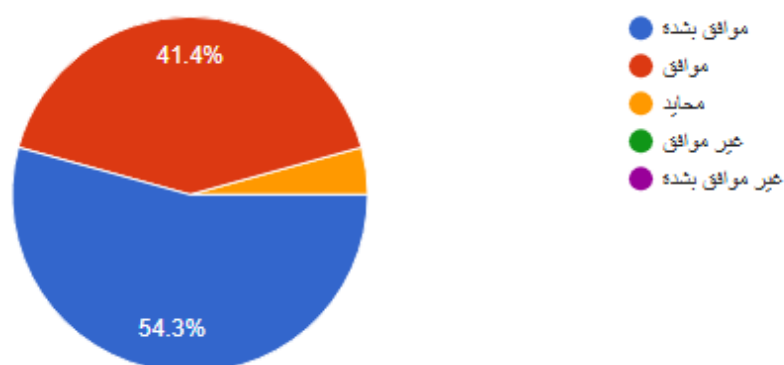
70 ردًا



تعمل الشركة على مراقبة اي مخاطر جديدة ممكن ان تحدث اثناء العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	9	12.9	12.9	12.9
	موافق	30	42.9	42.9	55.7
	موافق بشدة	31	44.3	44.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

يتم تزويدنا بمعلومات واضحة عن كيفية التصرف في حالات الطوارئ

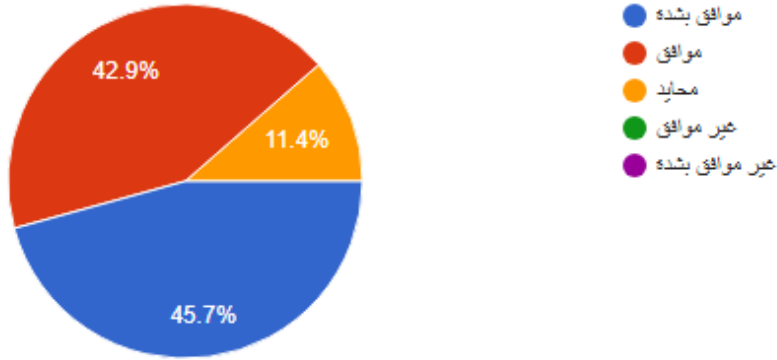
70 ردًا



يتم تزويدنا بمعلومات واضحة عن كيفية التصرف في حالات الطوارئ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	3	4.3	4.3	4.3
	موافق	29	41.4	41.4	45.7
	موافق بشدة	38	54.3	54.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

توفر الإدارة تدريبات منتظمة حول إجراءات السلامة وإدارة المخاطر

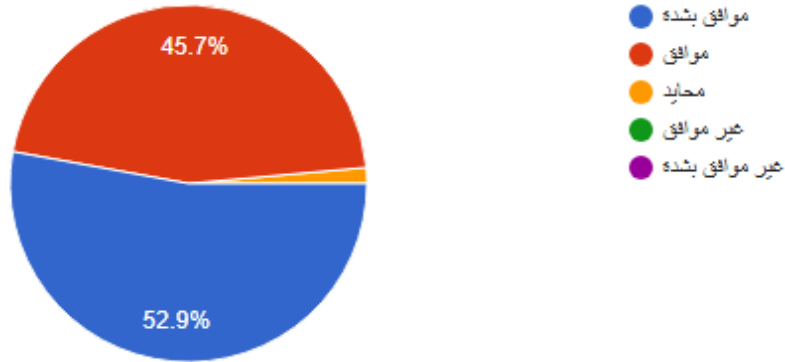
70 ردًا



توفر الإدارة تدريبات منتظمة حول إجراءات السلامة وإدارة المخاطر					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	8	11.4	11.4	11.4
	موافق	30	42.9	42.9	54.3
	موافق بشدة	32	45.7	45.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

تساعد إجراءات إدارة المخاطر في تحسين جودة العمل وتقليل الأخطاء

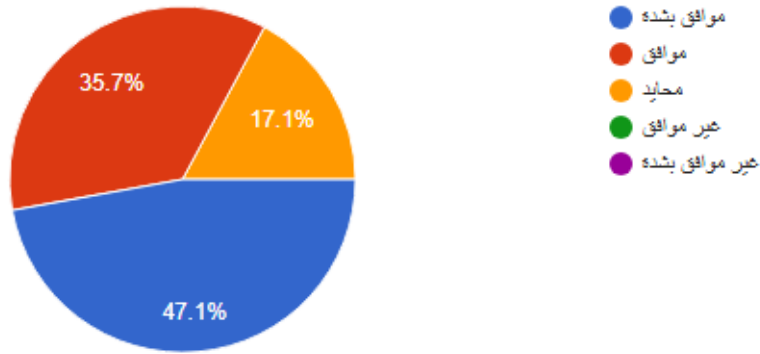
70 ردًا



تساعد إجراءات إدارة المخاطر في تحسين جودة العمل وتقليل الأخطاء					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	1	1.4	1.4	1.4
	موافق	32	45.7	45.7	47.1
	موافق بشدة	37	52.9	52.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

بيئة العمل في المطعم امنة وتراعي إجراءات السلامة والصحة المهنية

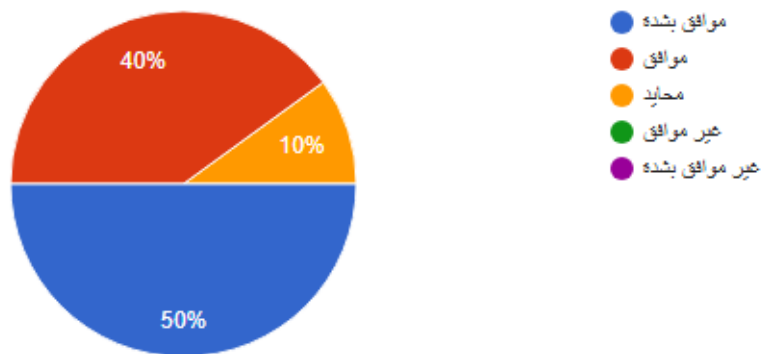
70 ردًا



بيئة العمل في المطعم امنة وتراعي إجراءات السلامة والصحة المهنية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	12	17.1	17.1	17.1
	موافق	25	35.7	35.7	52.9
	موافق بشدة	33	47.1	47.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

يتم التعامل مع المعدات والمواد الغذائية بطريقة تقلل من احتمالية وقوع حوادث أو إصابات

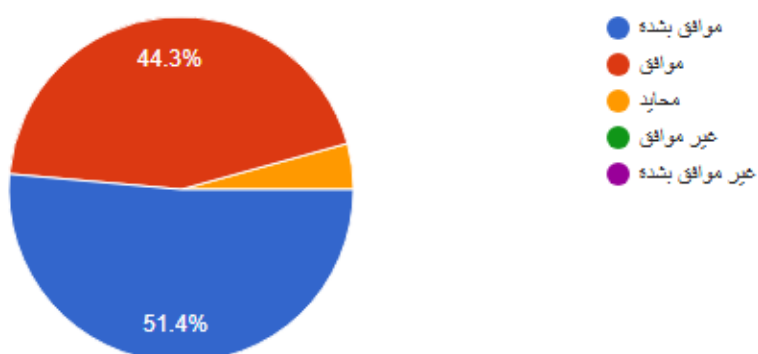
70 ردًا



يتم التعامل مع المعدات والمواد الغذائية بطريقة تقلل من احتمالية وقوع حوادث أو إصابات					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	7	10.0	10.0	10.0
	موافق	28	40.0	40.0	50.0
	موافق بشدة	35	50.0	50.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

تطبيق معايير السلامة لا يؤثر سلباً على بركة إنجاز العمل

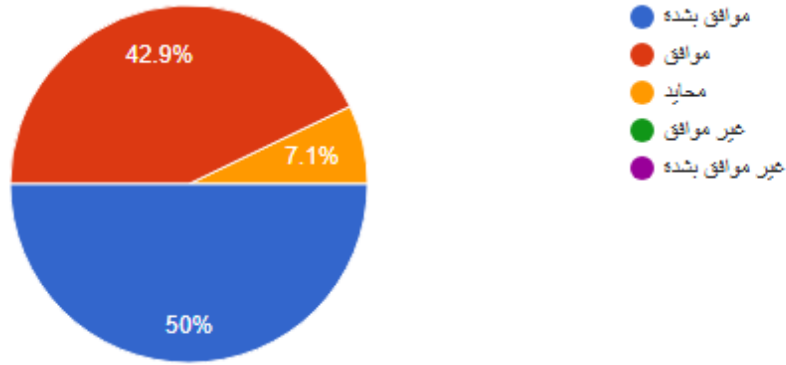
70 ردًا



تطبيق معايير السلامة لا يؤثر سلباً على يرة إنجاز العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	3	4.3	4.3	4.3
	موافق	31	44.3	44.3	48.6
	موافق بشدة	36	51.4	51.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

توفر بيئة العمل الامنة يزيد من رضاي الوظيفي ويحسن من أدائي

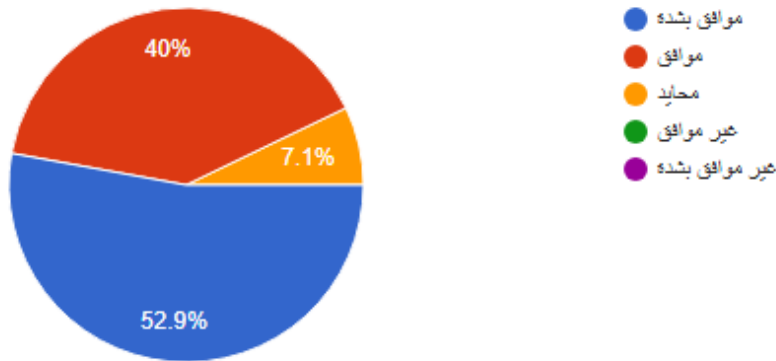
70 ردًا



توفر بيئة العمل الامنة يزيد من رضاي الوظيفي ويحسن من أدائي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	5	7.1	7.1	7.1
	موافق	30	42.9	42.9	50.0
	موافق بشدة	35	50.0	50.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

الادارة تستجيب بسرعة لأي شكوي أو مخاوف تتعلق بالسلامة المهنية

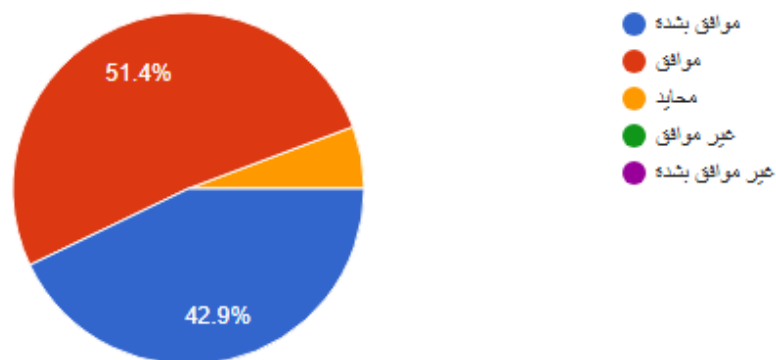
70 ردًا



الادارة تستجيب بسرعة لأي شكوي أو مخاوف تتعلق بالسلامة المهنية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	5	7.1	7.1	7.1
	موافق	28	40.0	40.0	47.1
	موافق بشدة	37	52.9	52.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

هناك رقابة دورية لضمان الامتثال لإجراءات إدارة المخاطر في المطعم

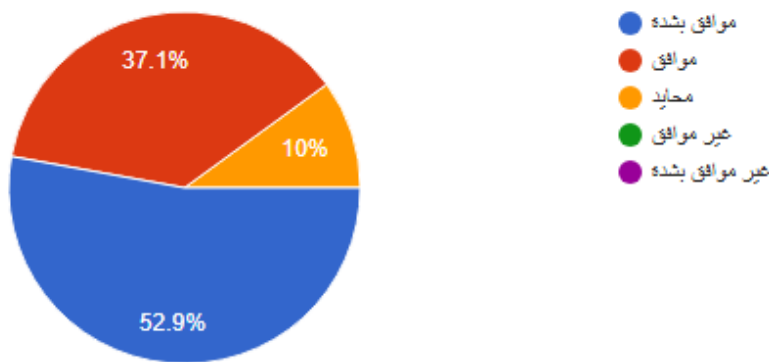
70 ردًا



هناك رقابة دورية لضمان الامتثال لإجراءات إدارة المخاطر في المطعم					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	4	5.7	5.7	5.7
	موافق	36	51.4	51.4	57.1
	موافق بشدة	30	42.9	42.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

إجراءات السلامة تقلل من مستويات التوتر والقلق أثناء العمل

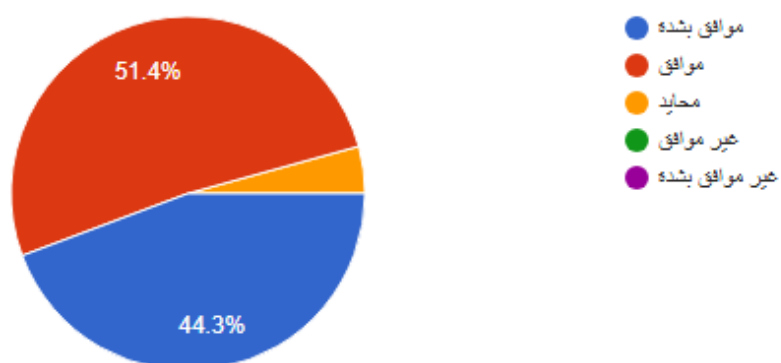
70 ردًا



إجراءات السلامة تقلل من مستويات التوتر والقلق أثناء العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	7	10.0	10.0	10.0
	موافق	26	37.1	37.1	47.1
	موافق بشدة	37	52.9	52.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

تحرص المطاعم على توفير أحدث المعدات والأجهزة المستخدمة في تلبية الخدمات وتقليل المخاطر

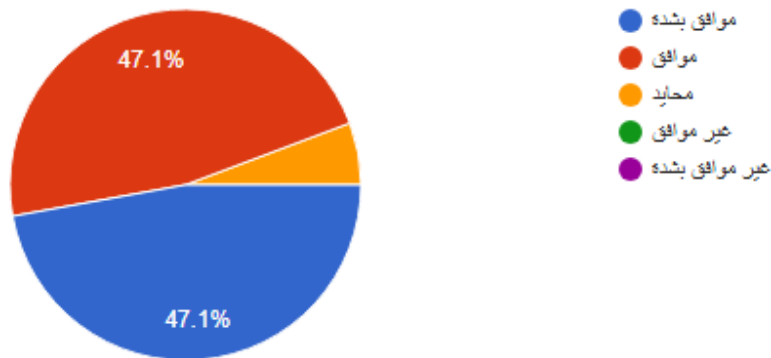
70 ردًا



تحرص المطاعم على توفير أحدث المعدات والأجهزة المستخدمة في تلبية الخدمات وتقليل المخاطر					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	3	4.3	4.3	4.3
	موافق	36	51.4	51.4	55.7
	موافق بشدة	31	44.3	44.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

فحص جودة وسلامة الاغذية بشكل منتظم في المطعم

70 ردًا



فحص جودة وسلامة الاغذية بشكل منتظم في المطعم					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	4	5.7	5.7	5.7
	موافق	33	47.1	47.1	52.9
	موافق بشدة	33	47.1	47.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

المتوسطات والانحرافات المعيارية لمجاور الدراسة

المحور الأول : إدارة المخاطر

المجموع	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المحور الأول
304	0.6522	4.34	يتوفر في المطعم متخصص لتجديد المخاطر التي من الممكن ان تواجهها داخل المطعم
307	0.620	4.39	تهتم المؤسسة بوضع تعريف محدد لكل نوع من أنواع المخاطر اثناء العمل
314	0.6755	4.49	تمتلك الشركة القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة
297	0.715	4.24	تسعى الشركة الى تحديد مصادر المخاطر المحتملة
303	0.605	4.33	تساعد تصنيف المخاطر الى فئات على تحديد طرق الحل الخاصة بها
308	0.707	4.4	يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لتحليل المخاطر
316	0.692	4.51	تساعد عملية تقييم المخاطر على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها تجاه المخاطر
302	0.583	4.31	تسعى الشركة على تصنيف المخاطر الى فئات
298	0.678	4.26	تحدد الشركة المخاطر وهذا من خلال الرجوع الى البيانات التاريخية
319	0.721	4.55	تعمل الشركة على تقليل من المخاطر وذلك من خلال إيجاد حلول بديلة تقلل من نسب المخاطر مثل (تحسين العلاقات مع الموردين)
307	0.707	4.38	تعيد الشركة تقييم المخاطر في حال تعرضت للتغير
302	0.692	4.31	تعمل الشركة على مراقبة أي مخاطر جديدة ممكن ان تحدث اثناء العمل
315	0.583	4.50	يتم تزويدنا بمعلومات واضحة عن كيفية التصرف في حالات الطوارئ
304	0.678	4.34	توفر الإدارة تدريبات منتظمة حول إجراءات السلامة وإدارة المخاطر .

المحور الثاني : تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي

المحور الثاني	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	المجموع
تساعد إجراءات إدارة المخاطر في تحسين جودة العمل وتقليل الأخطاء	4.514	0.531	280
بيئة العمل في المطعم آمنة وتراعي إجراءات السلامة والصحة المهنية.	4.3	0.749	284
يتم التعامل مع المعدات والمواد الغذائية بطريقة تقلل من احتمالية وقوع حوادث أو إصابات	4.4	0.668	290
تطبيق معايير السلامة لا يؤثر سلباً على سرعة إنجاز العمل.	4.42	0.585	278
توفر بيئة العمل الآمنة يزيد من رضاي الوظيفي ويحسن من أدائي.	4.45	0.6681	292
الإدارة تستجيب بسرعة لأي شكاوى أو مخاوف تتعلق بالسلامة المهنية.	4.38	0.5828	273
هناك رقابة دورية لضمان الامتثال لإجراءات إدارة المخاطر في المطعم.	4.27	0.627	286
إجراءات السلامة تقلل من مستويات التوتر والقلق أثناء العمل.	4.24	0.6298	287
تحرص المطعم على توفير احدث المعدات والأجهزة المستخدمة في تلبية الخدمات وتقليل المخاطر	4.30	0.593	276
فحص جودة وسلامة الأغذية بشكل منتظم في المطعم	4.39	0.617	279

سجلت المتوسطات المرجحة درجة كبيرة لمحور الاول إدارة المخاطر . ونلاحظ هنا كل الآراء حققت نسبة عالية من الانحرافات المعيارية حيث سجلت يتوفر في المطعم متخصص لتجديد المخاطر التي من الممكن ان تواجهها داخل المطعم 6522 . تسعى الشركة على تصنيف المخاطر الى فئات بنسبة 0.583 يتوفر في المطعم متخصص لتجديد المخاطر التي من الممكن ان تواجهها داخل المطعم بنسبة 0.652 تسعى الشركة الى تحديد مصادر المخاطر المحتملة 0.715 تعيد الشركة تقييم المخاطر في حال تعرضت للتغير 0.707

اختبار T. Test:

قمنا بأجراء اختبار T-Test لدراسة الفروقات بين المتوسطات المراجعة الافتراضية للمجتمع الإحصائي واستخدمنا معيار لكيرات الخماسي وبين المتوسطات والاختبار T-Test المتغير المستقل والمتغير التابع داخل الدراسة

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
إدارة المخاطر	70	4.3857	.62073	.07419
تأثير إدارة المخاطر على العاملين	70	4.4857	.67551	.08074

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
إدارة المخاطر	59.114	69	.000	4.38571	4.2377	4.5337
تأثير إدارة المخاطر على العاملين	55.558	69	.000	4.48571	4.3246	4.6468

من خلال هذا الاختبار انه يوجد فارق ذو دلالة إحصائية في استجابات إدارة المخاطر ، المتغير المستقل 4.385 نجده اقل من المتغير التابع 4.485 ونجد ان تأثير إدارة المخاطر على العاملين ونلاحظ انها هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات بين إدارة المخاطر و عمليات تأثير إدارة المخاطر على العاملين

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

تحليل البيانات

دراسة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنقص التدريب على أداء الموظفين في المطعم، حيث يؤدي نقص التدريب إلى انخفاض في مستوى الأداء.

Correlations			
		نقص التدريب	أداء الموظفين في المطعم
نقص التدريب	Pearson Correlation	1	.106
	Sig. (2-tailed)		.383
	N	70	70
أداء الموظفين في المطعم	Pearson Correlation	.106	1
	Sig. (2-tailed)	.383	
	N	70	70

لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين معدل دوران الموظفين وتكاليف التوظيف في المطعم

ويتضح هنا انه يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين معدل دوران الموظفين وتكاليف التوظيف في المطعم

Correlations			
		معدل دوران الموظفين	تكاليف التوظيف في المطعم
معدل دوران الموظفين	Pearson Correlation	1	.272*
	Sig. (2-tailed)		.023
	N	70	70
تكاليف التوظيف في المطعم	Pearson Correlation	.272*	1
	Sig. (2-tailed)	.023	
	N	70	70

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

النتائج

تحسين بيئة العمل:

• تقليل الحوادث والإصابات :

- من المتوقع أن يؤدي تطبيق إجراءات إدارة المخاطر إلى تقليل الحوادث والإصابات في مكان العمل، مما يخلق بيئة عمل أكثر أمانًا للعاملين.
- سيشمل ذلك تقليل المخاطر المتعلقة بالتعامل مع المعدات، والمواد الكيميائية، والمخاطر الفيزيائية الأخرى.

زيادة الشعور بالأمان :

- عندما يشعر العاملون بأن إدارة المخاطر تأخذ سلامتهم على محمل الجد، سيزداد شعورهم بالأمان والثقة في مكان العمل.
- سيؤدي ذلك إلى تحسين الروح المعنوية وزيادة الرضا الوظيفي.

تحسين الأداء الوظيفي:

• تقليل التوتر والقلق :

- إدارة المخاطر الفعالة ستقلل من التوتر والقلق لدى العاملين، مما سيؤدي إلى تحسين التركيز والإنتاجية.
- سيشعر العاملون بأنهم أقل عرضة للمخاطر، مما يسمح لهم بالتركيز على مهامهم بشكل أفضل.

• زيادة الكفاءة :

- من خلال توفير التدريب والإرشادات حول إدارة المخاطر، سيتمكن العاملون من أداء مهامهم بكفاءة أكبر.
- سيؤدي ذلك إلى تحسين جودة الخدمة وتقليل الأخطاء.

تحسين العلاقات بين الإدارة والعاملين:

• زيادة الثقة :

- عندما يرى العاملون أن الإدارة تهتم بسلامتهم، سيزداد مستوى الثقة بينهم وبين الإدارة.

○ سيؤدي ذلك إلى تحسين التواصل والتعاون بين الطرفين.

• تحسين التواصل :

○ إدارة المخاطر تتطلب تواصلاً فعالاً بين الإدارة والعاملين.

○ سيؤدي ذلك إلى تحسين قنوات الاتصال وتسهيل تبادل المعلومات.

تأثير على سمعة المؤسسة:

• تحسين صورة العلامة التجارية :

○ المؤسسات التي تهتم بسلامة عاملها ستكتسب سمعة جيدة في المجتمع.

○ سيؤدي ذلك إلى جذب المزيد من العملاء والموظفين الموهوبين.

• تقليل التكاليف القانونية :

○ إدارة المخاطر الفعالة ستقلل من احتمالية وقوع حوادث وإصابات، مما سيققل من

التكاليف القانونية المتعلقة بالتعويضات والدعاوى القضائية.

نتائج خاصة بسلسلة مطاعم وينديز في السعودية:

• التوافق مع اللوائح المحلية :

○ ستضمن الدراسة أن سلسلة مطاعم وينديز تلتزم باللوائح والمعايير المحلية المتعلقة

بالسلامة والصحة المهنية.

○ سيؤدي ذلك إلى تجنب المخالفات والعقوبات القانونية.

• تحسين تجربة العملاء :

○ عندما يشعر العاملون بالأمان والرضا، سيقدمون خدمة أفضل للعملاء.

○ سيؤدي ذلك إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

-التوصيات

على مستوى الإدارة العليا:

- تأسيس ثقافة السلامة :
 - يجب على الإدارة العليا تبني ثقافة السلامة كقيمة أساسية في المؤسسة.
 - يجب أن يكون الالتزام بالسلامة واضحاً من خلال القيادة الفعالة وتخصيص الموارد اللازمة.
- تطوير سياسات وإجراءات واضحة :
 - يجب تطوير سياسات وإجراءات شاملة لإدارة المخاطر، وتحديثها بانتظام.
 - يجب أن تغطي هذه السياسات جميع جوانب السلامة والصحة المهنية، بما في ذلك التعامل مع المواد الخطرة، واستخدام المعدات، والإجراءات الطارئة.
- توفير التدريب المستمر :
 - يجب توفير برامج تدريبية مستمرة للعاملين حول إدارة المخاطر والسلامة المهنية.
 - يجب أن تتضمن هذه البرامج تدريباً عملياً ونظرياً، وتحديثاً للمعلومات حول المخاطر الجديدة.
- إنشاء قنوات اتصال فعالة :
 - يجب إنشاء قنوات اتصال فعالة بين الإدارة والعاملين لتبادل المعلومات حول المخاطر والمخاوف.
 - يمكن استخدام الاجتماعات الدورية، واللوحات الإعلانية، والبريد الإلكتروني، وتطبيقات الهاتف المحمول للتواصل.
- تقييم الأداء والمراجعة :
 - يجب إجراء تقييم دوري لأداء نظام إدارة المخاطر، وتحديد نقاط القوة والضعف.
 - يجب إجراء مراجعات منتظمة للسياسات والإجراءات للتأكد من فعاليتها.

2. على مستوى العاملين:

- الالتزام بالإجراءات :
 - يجب على العاملين الالتزام بجميع إجراءات السلامة والصحة المهنية.
 - يجب الإبلاغ عن أي مخاطر أو حوادث فور وقوعها.
- المشاركة في التدريب :

- يجب على العاملين المشاركة الفعالة في برامج التدريب والتوعية حول إدارة المخاطر.
- يجب طرح الأسئلة وطلب التوضيحات عند الحاجة.
- المساهمة في التحسين :
- يجب على العاملين تقديم اقتراحات لتحسين السلامة والصحة المهنية في مكان العمل.
- يمكن المشاركة في لجان السلامة أو فرق العمل المعنية بإدارة المخاطر.

3. توصيات خاصة بسلسلة مطاعم وينديز في السعودية:

- التوافق مع اللوائح المحلية :
- يجب التأكد من أن جميع سياسات وإجراءات إدارة المخاطر تتوافق مع اللوائح والمعايير المحلية في المملكة العربية السعودية.
- يمكن الاستعانة بخبراء في السلامة والصحة المهنية لضمان الامتثال.
- التركيز على المخاطر الخاصة بالنشاط الغذائي :
- يجب التركيز على المخاطر الخاصة بالنشاط الغذائي، مثل التعامل مع المواد الغذائية، واستخدام المعدات الحادة، والمخاطر الحرارية.
- يجب توفير تدريب متخصص للعاملين حول هذه المخاطر.
- تحسين تجربة العملاء :
- يجب التأكد من أن إجراءات إدارة المخاطر لا تؤثر سلبًا على تجربة العملاء.
- يجب توفير بيئة عمل آمنة وصحية للعملاء أيضًا.

المراجع

المراجع العربية

الشيشيني، حاتم محمد عبد الرؤوف. (2013). أساليب المحاسبة الإدارية ونظم الرقابة الإدارية و المدخل الشامل لإدارة المخاطر ERM دراسته تطبيقية في البنوك التجارية.المجلة المصرية للدراسات التجارية، مج37، ع3، 263 .

الصوالحي، هيثم عبد الرزاق، غراب، نجوى محمد، إبراهيم، سعيد سلامة، و حليم، حازم توفيق.(2011). دراسة محددات الرضا الوظيفي في مطاعم الوجبات السريعة. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج8، ع1، 99 - 114.

إبراهيم، عبدالفتاح عبدالعزيز محمد. (2024). مستوى جودة المطاعم السودانية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع110، 167

.خالد مصطفى. (2022). جودة الخدمات في المطاعم الفندقية. مؤتة للبحوث والدراسات - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 17، ع 7، 263

.قاسم، شريف حسن. (2011). بعض المخاطر المصاحبة للتنمية السياحية في بلدان العالم الثالث. المجلة المصرية للدراسات التجارية، مج 12، ع 4، 350 - 327

كشك، منال محمد طلعت. (2018). رؤية جديدة نحو استخدام التقنية الحديثة ثلاثية الأبعاد بالإسكندرية الفندقية الضيافة أداء لتطوير الفندقية التغذية قطاع في "Printingمجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج15، ع2، 118

أبو رشيد هاتل و عبدالله، ياسر حميد (2023) تأثير الإفصاح عن ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الحد من مخاطر القرارات الاستثمارية دراسة ميدانية على عينة من المصارف العارية في العراق مجلة الجامعة العراقية، ع 61، ج 3، 522-533

بدوان، خالد واصف محمد، والرقاد محمد عبد الكريم سالم (2020) أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية للخدمات العامة (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة العلوم الإسلامية العالمية

جودة طه إبراهيم (2019) أثر التغذية الراجعة الكيفية في التحصيل والدافعية للتعلم لدى طلبة قسم اللغة العربية في كلية التربية مجلة كلية التربية، 2، 563 - 586

الحربي، هند دحيلان (2023) فاطية أسلوب طاولة روبين والنظر قبل أن تسمع في اكتساب المفاهيم الغذائية لدى طالبات الاقتصاد المنزلي في كلية التربية الأساسية بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب مجلة رماح للبحوث والدراسات 90-59-132

الحوامدة، مثال محمد محمود، والعرب حسين محمد عقيل (2023) أثر ممارسات إدارة المخاطر الاستراتيجية في تعزيز الأداء الاستراتيجي بوجود الريادة الاستراتيجية في الجامعات الخاصة الأردنية في اقليم الشمال (رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة مؤتة)

زروقي هشام، وحياتي، عبد الحميد (2020) دور الممارسات الحديثة للتدقيق الداخلي في تفعيل إدارة المخاطر على ضوء معايير التدقيق الدولية: دراسة ميدانية مؤسسة الإنجازات الصناعية والتركيب مجلة معهد العلوم الاقتصادية مع 23 175-2.194

الزهراني، وحمة علي بن علي (2003) تصور مقترح التطوير قسم التغذية الخاص بالطلبة من ذوي الاضطراب طيف التوحد المجلة العربية العلوم الإعاقة والموهبة 76-4126

السبيعي، عبد العزيز بدر سعود، والعظومات عبد الله مطر نجم (2019) اثر ممارسات إدارة المخاطر الاستراتيجية على نجاح التطوير التنظيمي في وزارة الداخلية في دولة الكويت (رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت)

السعيدة أبنا عبد الغني، والمساعدة وشاك محمد (2020) أثر الإدارة اللوجستية على جودة الخدمات التي تقدمها القسم التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج، 28، ع، 1، 114 - 133 .

القهودي، فؤاد سالم خليفة. 2024 تقييم ممارسات استراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التشييد المحلية: دراسة تحليلية على شركات التشييد المنفذة لمشاريع البنية التحتية بمدينة زليتن.

المجلة ألفروآسيوية للبحث العلمي، مج، 2، ع، 1، 211 - 229.

لبيب، حسن (2021) تحليل العالقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء "دراسة تطبيقية على قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمنطقة الفيوم "مجلة البحوث المالية والتجارية "العدد 2 المطيري، رائد نزال 2023 أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في قطاع الخدمات الصحية بالقصيم: دراسة حالة مستشفى المذنب العام. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع، 87، 407 - 452.

المعاني، ايهاب سليم ساكت، والعروود، شاهر فالح. 2019 أثر نظم المعلومات المحاسبية في التخطيط والرقابة على التكاليف: دراسة تطبيقية على الشركات الدوائية الأردنية رسالة ماجستير غير منشورة(. جامعة الاسراء الخاصة، عمان).

نصر الدين، قارة عشيرة، وحبار، عبد الرزاق . (2020). إدارة مخاطر الائتمان باستخدام: الحوكمة، معيار كفاية رأس المال التوريق، المشتقات الائتمانية. مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال، مج، 6، ع، 2، 344 - 362.

نمر، دعاء محمد، والساعد، رشاد محمد. 2021. أثر ممارسات إدارة المخاطر في الأداء التنظيمي في دائرة الجمارك الأردنية) رسالة ماجستير غير منشورة (. جامعة عمان العربية، عمان.

يوسف، نزيهة ومرابطين، سناء 2022 تأثير ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية "دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية - بوشقوف - قالمة"، رسالة ماجستير ، جامعة 8 ماي 45 الجزائر المطيري، رائد نزال، ، 2023 أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في قطاع الخدمات الصحية بالقصيم:

Abd El-Karim, M. S. B. A., El Nawawy, O. A. M., & Abdel-Alim, A. M. (2015). Identification and assessment of risk factors affecting construction projects Housing and Building National Research Center/HBRC Journal, 2015(May), 1-15
doi.org/10.1016/j.hbrej 2015.05.001, <http://ees.elsevier.com/hbrej> Available online at

Al Sabah, R. (2014). Evaluating the impact of construction risks on project success in the Arabian Gulf Region (AGR) construction industry from the perspective of multinational firms. Unpublished Phd Thesis, University of Wisconsin, Madison, USA

Al-Shibly, H. H. Loun, B. M., & Hiassat, M. A. (2013). The impact of risk management on construction projects success from the employee perspective. Interdisciplinary Journal of Contemporary in Business, 5(4), 12-43

Al-Toryman, A. (2013). Identification and assessment of potential risk factors affecting high-rise building projects in the Gulf region: Kuwait and Bahrain. Unpublished Phd Thesis, Manchester University, UK

American Psychological Association (2010). Publication manual of the American psychological association (6 ed.). Washington, DC: American Psychological Association

Aound, G. Lee, A., & Wu, S. (2007). Constructing the future nD modelling. New York, NY: Taylor & Franis

:Baghdali, A., & Mohammed, K. (2015). Soudi Arabian aviation construction projects

Mentification of risks and their consequences. Creative Construction Conference 2015 Procedin Engineering, 123(2015), 32-40 10.1016/j proong 2015.10.054, Available online at [www.sciencedirect.com doc](http://www.sciencedirect.com/doc)

الملاحق

الاستبانة

أنا طالب ماجستير (إدارة المخاطر) في جامعة ميدأوشن حالياً، أقوم بدراسة تهدف هذه الدراسة إلى إجراء دراسة بعنوان "تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي، تطبيق عملي على سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية

أود أن أطلب تعاونك للإجابة على هذا الاستبيان. ستظل أي معلومات يتم الحصول عليها سرية ولن تُستخدم إلا للأغراض الأكاديمية. نقدر تعاونك للغاية.

نشكرك مقدماً على موافقتك على المشاركة في هذه الدراسة. إذا كانت لديك أي أسئلة، فلا تتردد في الاتصال بمشرفي المحترم، الأستاذ المشارك الدكتور د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد أو بنفسني

عدي صالح الحربي (طالب ماجستير).

المشرف

أستاذ مشارك

كلية

gmail.com@

الهاتف:

مرشح ماجستير

كلية

اسم الجامعة

@.....gmail.co

الهاتف.....

القسم الأول المعلومات الديموغرافية

يرجى وضع علامة (✓) أمام الاختيار المناسب

1. النوع الاجتماعي (الجنس) :

- ذكر
- أنثى

2. العمر :

- 20 - 30 سنة
- 31 - 39 سنة
- 40 - 49 سنة
- 50 سنة فأكثر

3. المستوى التعليمي :

- دبلوم فأقل
- بكالوريوس
- دبلومة
- ماجستير
- دكتوراه

4. سنوات الخبرة :

- 5 سنوات فأقل
- 5-10 سنوات
- 11-20 سنة
- 21 سنة فأكثر

5. يوجد إدارة للمخاطرة في المطعم

- نعم
- لا

القسم الثاني :

يرجى الإشارة إلى درجة موافقتك أو عدم موافقتك على

العبارات التالية، لذا يرجى وضع علامة (✓) على الخيار الذي يعكس رأيك من خلال

اختيار أحد البدائل الخمسة.

أولاً: إدارة المخاطر

رقم البند	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يتوفر في المطعم متخصص لتجديد المخاطر التي من الممكن ان تواجهها داخل المطعم					
2	تهتم المؤسسة بوضع تعريف محدد لكل نوع من أنواع المخاطر اثناء العمل					
3	تمتلك الشركة القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة					
4	تسعى الشركة الى تحديد مصادر المخاطر المحتملة					
5	تساعد تصنيف المخاطر الى فئات على تحديد طرق الحل الخاصة بها					
6	يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لتحليل المخاطر					

					7	تساعد عملية تقييم المخاطر على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها تجاه المخاطر
					8	تسعى الشركة على تصنيف المخاطر الى فئات
					9	تحدد الشركة المخاطر وهذا من خلال الرجوع الى البيانات التاريخية
					10	تعمل الشركة على تقليل من المخاطر وذلك من خلال إيجاد حلول بديلة تقلل من نسب المخاطر مثل (تحسين العلاقات مع الموردين)
					11	تعيد الشركة تقييم المخاطر في حال تعرضت للتغير
					12	تعمل الشركة على مراقبة أي مخاطر جديدة ممكن ان تحدث اثناء العمل
					13	يتم تزويدنا بمعلومات واضحة عن كيفية التصرف في حالات الطوارئ
					14	توفر الإدارة تدريبات منتظمة حول إجراءات السلامة وإدارة المخاطر.

ثانيا : تاثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي

رقم البند	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تساعد إجراءات إدارة المخاطر في تحسين جودة العمل وتقليل الأخطاء					
2	بيئة العمل في المطعم آمنة وتراعي إجراءات السلامة والصحة المهنية.					
3	يتم التعامل مع المعدات والمواد الغذائية بطريقة تقلل من احتمالية وقوع حوادث أو إصابات					
4	تطبيق معايير السلامة لا يؤثر سلباً على سرعة إنجاز العمل.					
5	توفر بيئة العمل الآمنة يزيد من رضاي الوظيفي ويحسن من أدائي.					
6	الإدارة تستجيب بسرعة لأي شكاوى أو مخاوف تتعلق بالسلامة المهنية.					
7	هناك رقابة دورية لضمان الامتثال لإجراءات إدارة المخاطر في المطعم.					
8	إجراءات السلامة تقلل من مستويات التوتر والقلق أثناء العمل.					

					9	تحرص المطعم على توفير أحدث المعدات والأجهزة المستخدمة في تلبية الخدمات وتقليل المخاطر
					10	فحص جودة وسلامة الأغذية بشكل منتظم في المطعم

المستخلص

تهدف الدراسة إلى قياس تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي بتطبيق عملي على سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية وتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة عشوائية من داخل العاملين في مطاعم وينديز وبلغت حجم العينة شخص

ولهذا الغرض قمنا بتصميم استبيان الكرتوني وتوجيهه لأفراد العينة، وتمت معالجة () استبانة لأفراد العينة وتفسير وتحليل النتائج الاحصائية، واختبار فرضيات البحث، وتم استعمال برنامج تحليل الحزم الاحصائية (SPSS)، كما أشملت الدراسة ايضا على عينة عشوائية من افراد المجتمع لأجراء مقابلات فردية كوسيه أخرى لجمع البيانات وقياس تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي تطبيق عملي على سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية

وتلخصت نتائج الدراسة الى انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنقص التدريب على أداء الموظفين في المطعم، حيث يؤدي نقص التدريب إلى انخفاض في مستوى الأداء . ووجود علاقة طردية بين إدارة المخاطر وأداء العاملين في النشاط الغذائي (المتغير المستقل والتابع) وأوضحت الدراسة الى أهمية ودور إدارة المخاطر الخاصة بالمطاعم وإدارة الموظفين في سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية

وأوصت الدراسة الى دور تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي تطبيق عملي على سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية تطبيق معايير السلامة الغذائية، الالتزام بتطبيق معايير السلامة الغذائية الصارمة لضمان جودة وسلامة المنتجات، توفير التدريب اللازم للعاملين على ممارسات السلامة الغذائية، تحسين سلامة وصحة العاملين في قطاع الأغذية ، تقليل الحوادث والإصابات في مكان العمل ، تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء .

الكلمات المفتاحية :

تعريف المخاطر ، أنواع المخاطر ، تصنيف المخاطر ، مصادر المخاطر ، إدارة المخاطر ، الأداء الوظيفي

Abstract:

The study aims to measure the impact of risk management on food workers with a practical application on the Wendy's restaurant chain in the Kingdom of Saudi Arabia. To achieve the study objectives, a random sample was selected from within the workers in Wendy's restaurants. The sample size was 100 people.

For this purpose, we designed a cartoon questionnaire and directed it to the sample members. The questionnaire was processed for the sample members, the statistical results were interpreted and analyzed, and the research hypotheses were tested. The Statistical Package Analysis Program (SPSS) was used. The study also included a random sample of community members to conduct individual interviews as another method to collect data and measure the impact of risk management on food workers with a practical application on the Wendy's restaurant chain in the Kingdom of Saudi Arabia.

The results of the study were summarized as follows: There is a statistically significant impact of lack of training on the performance of employees in the restaurant, as lack of training leads to a decrease in the level of performance. There is a direct relationship between risk management and the performance of workers in the food business (independent and dependent variable). The study showed the importance and role of risk management for restaurants and employee management in the Wendy's restaurant chain in the Kingdom of Saudi Arabia.

The study recommended the role of risk management impact on workers in the food business, a practical application on the Wendy's restaurant chain in the Kingdom of Saudi Arabia, applying food safety standards, adhering to strict food safety standards to ensure the quality and safety of products, providing the necessary training for workers on food safety practices, improving the safety and health of workers in the food sector, reducing accidents and injuries in the workplace, and improving the quality of services provided to customers.

Keywords:

Definition of risks, types of risks, classification of risks, sources of risks, risk management, job performance

العنوان باللغة العربية

تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي

تطبيق عملي على سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/عدي صالح الحربي

الرقم الجامعي: 222000183

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

Midocean University

College of Management

Department / Risk Managemen



The Impact of Risk Management on Food Business Workers. A Practical Application on the Wendy's Restaurant Chain in the Kingdom of Saudi Arabia

Prepared by the student :Adi Saleh Al-Harbi

University number: 222000183

supervision/

Dr. Al-Faisal Abdel Hamid

Dr. Fayez Jarad

Academic year:

2025