

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة – ماجستير إدارة مخاطر

دور الإجراءات الصحية في إدارة مخاطر توصيل الطعام

**The role of sanitary procedures in managing food delivery risks**

إعداد: مضاي الشاقي

إشراف: د/أسماء أبو عنزة

العام الدراسي: 2023

## المقدمة

تتزايد قيمة طلبات الطعام عن بعد بشكل كبير حول العالم، كما تشير الإحصائيات إلى استمرار هذا الارتفاع سنوياً. شهدت هذه الخدمة تطوراً ملحوظاً يواكب التقدم التكنولوجي، حيث بدأت بطلبات الهاتف وتطورت إلى الطلبات عبر الإنترنت والتطبيقات الذكية. هذه التغييرات وفرت للعملاء خيارات أوسع للمقارنة والطلب، وللمزودين فرصاً لتحسين الخدمة وزيادة الإنتاجية وتوسيع أسواقهم.

وقد ازداد استخدام خدمات توصيل الطعام بشكل ملحوظ خلال جائحة كورونا COVID-19، بنسبة 67% مقارنة بعامي 2019 و2020. ومع ذلك، هناك قلق بشأن الممارسات الصحية لعملية النقل والتسليم، حيث قد لا يكون مندوبو التوصيل على دراية كافية بالمعايير الصحية اللازمة.

كما أن إعداد الطعام يتطلب الحرص والدقة، وقد حدد الباحثون عوامل مهمة لضمان جودة المنتج والخدمة، بما في ذلك سلامة الطعام وخلوه من المخاطر الصحية. وتستمر الدراسات في البحث عن حلول فعالة لتجنب المخاطر الصحية، خاصة مع تفضيل العملاء للطلب عبر التطبيقات دون التأكد من موثوقية مقدمي الخدمة ومندوبي التوصيل.

## مشكلة الدراسة وأهميتها

### مشكلة الدراسة

لقد أصبح توصيل الطعام رقمياً أحد القطاعات الاقتصادية الحيوية في السنوات الأخيرة، ويعود ذلك إلى التحول نحو أنماط الحياة والعمل الأكثر حركة، مما زاد الطلب على خدمات التوصيل السريعة للأطعمة، ازدياد الاعتماد على التجارة الإلكترونية والتطبيقات المحمولة، والتي وفرت منصات سهلة الاستخدام لطلب الأطعمة وتوصيلها النمو في قطاعات الأغذية والمطاعم، مما أدى إلى ارتفاع عدد المنشآت التي تسعى لتقديم خدمات التوصيل ورغم هذا الازدهار، فإن القطاع يواجه أيضًا بعض التحديات الهامة

- ضرورة الحفاظ على جودة الأطعمة وسلامتها أثناء التوصيل، لتجنب المخاطر الصحية
- الحاجة إلى تنظيم هذا القطاع وتشريعات تكفل الجودة والسلامة، ومواكبة النمو السريع
- تحسين كفاءة عمليات التوصيل وتقليل البصمة البيئية للقطاع

يتطلب معالجة هذه التحديات جهودًا متضافرة من مختلف الجهات المعنية، بما في ذلك الحكومات والشركات والمستهلكين، لضمان استمرار نمو هذا القطاع الحيوي بطريقة مستدامة وآمنة. وهذا ما ينبغي التركيز عليه في المرحلة المقبلة

## أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في إلقاء الضوء على ملاحظات بسيطة، والتي قد تشكل مصدرًا محتملاً لانتشار الأوبئة والتلوث والأمراض. على سبيل المثال:

الطرق الخاطئة لتخزين الطعام أثناء التوصيل

المشاكل المرتبطة بمندوبي توصيل الطعام، والتي قد تنشأ نتيجة لقلة النظافة الشخصية لديهم

هذه المشاكل تُعد مسؤولية مشتركة بين الجهات المختصة والمطاعم ومقدمي خدمات التوصيل. فهؤلاء الآخرون قد

يقومون بتوظيف مندوبين دون الاهتمام بنظافتهم الشخصية أو إجراء الفحوصات الصحية اللازمة

كما أن مندوبي التوصيل أنفسهم قد يفتقرون إلى المعرفة الكافية بأهمية النظافة الشخصية، أو قد يهملون ذلك بسبب عدم

إدراكهم لخطورة المهنة التي يمارسونها

بناءً عليه، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على هذه الممارسات البسيطة، من أجل اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من

المخاطر الصحية المحتملة

## أهداف الدراسة

الأهداف الرئيسية لهذه الدراسة هي:

- تحديد المعايير والاشتراطات الصحية المطلوب توافرها في خدمات توصيل الطعام.
- تقييم مدى التزام مقدمي خدمات التوصيل (المندوبين والمنشآت) بالمعايير الصحية المطلوبة.
- اقتراح سبل لتحسين جودة خدمات توصيل الطعام من خلال تطبيق المعايير الصحية على وسائل النقل المستخدمة.
- وضع حلول ومقترحات لتقليل المخاطر الصحية المرتبطة بخدمات توصيل الطعام.

## أسئلة الدراسة السؤال الرئيسي

ما هي المقترحات والحلول المناسبة لتقليل المخاطر الصحية المرتبطة بخدمات توصيل الطعام؟

## الأسئلة الفرعية

- 1 هل يخضع مندوب التوصيل للفحص الطبي الدوري والمستمر من قبل الجهات المختصة؟
- 2 هل يلتزم مندوب التوصيل بإجراءات النظافة الشخصية؟
- 3 هل هناك علاقة سلبية بين مدة تخزين الطعام والحفاظ عليه أثناء التوصيل وبين جودة وسلامة الطعام النهائية؟
- 4 هل تقوم منشآت توصيل الطعام بتوعية وتدريب موظفيها على أهمية مهنة توصيل الأطعمة وممارسات السلامة الغذائية؟

## المنطلقات النظرية للدراسة

### فروض الدراسة

- 1 تظهر الدراسات علاقة دالة إحصائية بين مخاطر توصيل الطعام ومندوبي التوصيل في المملكة العربية السعودية.
- 2 تظهر الدراسات علاقة دالة إحصائية بين مخاطر توصيل الطعام وفاعلية انتشار الأوبئة في المملكة العربية السعودية

## الدراسات السابقة

### أولاً: الدراسات العربية المرتبطة بمخاطر خدمات توصيل الطعام

هدفت دراسة (النعيم محمد النور، وآخرون، 2018) لتحديد افضلية العملاء لخدمات التوصيل للأطعمة مقارنة بالذهاب للمطاعم، حيث ساعدت هذه التقنيات الإنسان كثيراً في التعامل مع المطاعم التي كانت تعاني من عدة مشاكل مثل طلب شخص ما من مطعم عن طريق مكالمة هاتفية مما يصعب على العملاء الآخرين التواصل على نفس الرقم في نفس اللحظة، بالإضافة إلى مشكلة تحديد موقع العميل، وكذلك معرفة محتويات قائمة المطعم. نظام توصيل المطاعم هو نظام يحتوي على تطبيقين لنظام التشغيل Android (تطبيق للعميل وتطبيق للمطعم) وموقع الكتروني على شبكة الانترنت يتيح للعميل بعد تسجيل الدخول إلى النظام أو الموقع وتحديد المطعم المتوفر ثم اختيار الوجبات التي يريدها الطلب، ثم سيتم إرسال موقع العميل الحالي أو موقع آخر إلى الخادم من خلال التطبيق بواسطة تقنية تعريف الموقع (GPS).

يجعل النظام العملاء قادرين على تقديم الطلبات دون أي جهد، كما يقلل من دقائق انتظار العميل لتلقي الطلبات، كما أن الفوائد التي تعود على المطعم هي زيادة الإيرادات وتوسيع قاعدة العملاء وتوفير الجهد للرد على الطلبات.

ودراسة (جمعية حماية المستهلك، 2020) والتي اهتمت بتقييم استخدام العملاء لتطبيقات مختلفة تقدم لهم خدمات وتسهل وصولهم إليها مقابل المال الذي يدفعونه. ومن أمثلة هذه التطبيقات تطبيقات توصيل الطعام. لذلك، هدفت الدراسة إلى قياس رضا المستهلك عن تطبيقات توصيل الطعام بالإضافة إلى تحديد أهم المشاكل التي يواجهها المستهلكون عند استخدام تطبيقات التوصيل إلى جانب تعزيز الوعي بحقوق المستهلكين الذين يستفيدون من هذه الخدمات من خلال التحقيق في الأسئلة التالية:

- ما مدى رضا المستهلكين عن الخدمات التي تقدم لهم من خلال تطبيقات توصيل الطعام؟
  - ما أهم المشاكل التي يواجهها المستهلكين خلال استخدامهم تطبيقات طلبات توصيل الطعام؟
  - إلى أي مدى يعرف المستهلكون حقوقهم المتعلقة بتطبيقات طلبات توصيل الطعام؟
- وطبقت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات اللازمة من خلال استبيان تم نشره على موقع جمعية حماية المستهلك. في هذه الدراسة،

تم قياس موضوع الرضا بناء على تسعة مؤشرات:

1-سهولة استعادة الأموال المدفوعة عند إلغاء الطلب

2-الوقت اللازم في إيصال الطعام

3-مدى ملائمة المبلغ المدفوع لجودة الغذاء

4-ضرورة إلزام المندوبين بحيازة شهادات صحية

5-التغليف الآمن للوجبات

6-إلغاء الطلب بدون سبب

7-استجابة خدمة العملاء

8-فرق سعر الوجبة في برامج التوصيل

9-فرض حد أدنى للطلب

واستنتجت الدراسة من خلال المعالجة الإحصائية بضرورة تنسيق الجهات المختصة وأصحاب تطبيقات التوصيل لتثقيف المستهلكين وحماية حقوقهم وفقاً لما تنص عليه القوانين. علاوة على ذلك، يجب تفعيل الحملات والبرامج المشتركة بين الجهات المختلفة لتعزيز كفاءة تنظيم هذا القطاع لتحقيق أعلى مستوى من الجودة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للمستهلك

اهتمت دراسة (حسين لوتاه، 2019) بالاهتمام بنظام سلامة الغذاء بدءاً من صناعة المنتج وشرائه وصولاً إلى تغليفه وتوصيله للعملاء، وتعتبر هذه الدراسة دراسة مسحية شاملة لخطوات الحفاظ على سلامة الغذاء وضرورة اتباع الطرق الوقائية والاحترازية في صناعة الطعام، للتحكم والحد من الأمراض سهلة الانتشار والعدوى، والتي من الممكن أن تصل إلى العملاء بكل سهولة وتعتبر سم فتاك يصيب العميل.

### ثانياً: الدراسات الاجنبية المرتبطة بمخاطر خدمات توصيل الطعام

دراسة (د. سونالي ب. بانيرجي، 2019) بعنوان قياس جودة خدمات توصيل الطعام، جيل الألفية Generation Z ، اهتمت الدراسة بتوضيح جودة خدمات توصيل الطعام وخاصة لجيل الألفية. وما يتم اتباعه من تنفيذ لهذه الخدمات حالياً من قبل شركات توصيل الطعام لتوعية المستهلكين حول المنتجات والخدمات التي تقدمها.

وكان منهج البحث المتبع في هذه الدراسة استكشافياً ووصفياً. تم استخدام استبيان لإجراء المسح وفهم جودة خدمات توصيل الطعام للمستهلكين من جيل الألفية. وسعت الدراسة إلى فهم كيف يرى المستهلكون جودة خدمات توصيل الطعام وما إذا كانوا راضين عن الخدمات المقدمة لهم في دلهي إن سي آر. بلغ حجم العينة للتقرير 312 عميل. على أساس هذا المسح، تم إجراء التحليل وتم وضع التوصيات والاستنتاجات بناءً على النتائج. أظهرت النتائج التي تم حصولها عليها أن المستهلكين يرون أن جودة الخدمة رديئة من جميع الأبعاد مما يعني أن توقعاتهم أقل مما يحصلون عليه من مقدمي خدمات توصيل الطعام مقابل المبلغ المدفوع. أظهرت جميع الأبعاد فجوة سلبية بين الخدمة المتوقعة والمتصورة للعميل وهذا يعني أن مقدمي خدمات توصيل الطعام بحاجة إلى إجراء تحسينات في جميع المجالات من أجل سد الفجوات للوصول لرضا العملاء.

وهدفت دراسة (ني نيومان، 2021) الى توضيح ان خدمات توصيل الطعام عبر الإنترنت تركز على جودة الخدمة والطعام ومن خلالها يتم كسب ثقة العملاء التي تؤول لكسب ولائهم. أحد اهم الاسباب التي اثرت على زيادة الطلب على خدمات توصيل الطعام هي لتجنب الاصابة بفيروس كورونا، وبفضل ذلك تم تفضيل الطلبات من خلال التطبيقات أكثر من زيارة المطعم بشكل مباشر. وبالتالي، فإن فهم ولاء العميل مهم لكبار التجار. تبحث هذه الدراسة الكمية في أدوار جودة الطعام وجودة الخدمة الإلكترونية في ثقة وولاء العملاء في خدمات توصيل الطعام. استخدمت هذه الدراسة تحليل عبر الإنترنت لـ 433 عميل لخدمة طلبات توصيل الطعام من مدينة باندونغ باندونيسيا.

تم فحص البيانات باستخدام برنامج SmartPLS وأظهرت النتائج أن جودة الطعام وجودة الخدمة الإلكترونية تؤثر بشكل إيجابي على الثقة، كما أن الثقة لها تأثير كبير على كسب ولاء العملاء.

## المنهجية وطرق البحث

اتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة؛ حيث يعتبر هو المنهج الملائم لطبيعة الدراسة الحالية، والذي يتم من خلاله جمع المعلومات عن الظاهرة موضع الدراسة، ومن ثم توصيفها وتحليلها

## أدوات الدراسة

1. مقياس تجنب المخاطر
2. مقياس الحلول المقترحة
3. مقياس تجنب مخاطر خدمات توصيل الطعام

## حدود الدراسة

تم تحديد الدراسة على الحدود التالية:

- الحد الزمني: تركز الدراسة على مخاطر توصيل الطعام في الفترة الزمنية 2020 الى 2023 م.
- الحد البشري: تستهدف الدراسة مندوبي توصيل الأطعمة والمستفيدين في المملكة العربية السعودية
- المجال المكاني: خدمات توصيل الطعام في المملكة العربية السعودية.

### قائمة المراجع:

- 1- النعيم محمد النور وإسماعيل طارق وعاصم محمد إبراهيم وعمر عباس ، نظام توصيل الطلبات للمطاعم، جامعة السودان 2018
- 2- جمعية حماية المستهلك ،رضا المستهلك عن خدمات تطبيقات توصيل الطعام ، مجلة رؤية 2030 المملكة العربية السعودية 2020
- 3- حسين ناصر لوتاه ، نظام سلامة الغذاء ،مجلة بلدية دبي 2019