

تطور المطاعم في المملكة العربية السعودية: ربط الحاضر بالمستقبل

إعداد الطالب/ يوسف المحمد علي

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

في البداية أود أن أحمد الله وأشكره على توفيقه في إتمام هذا العمل . والصلاة والسلام على خير البشر محمد واله وصحبه

أجمعين . أتقدم بالشكر والامتنان إلى والدي العزيزين اللذين كانا لهما الفضل على دعمي وتحفيزي لسنوات ومنذ الطفولة الى

يومنا هذا . وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير لزوجتي العزيزة وأسرتي على دعمهم وصبرهم على الرغم من ابتعادي وانشغالي

عنهم .

أود أن أشكر ايضا أساتذتي الكرام والمشرفين على دراستي الذين قدموا كل الدعم والإرشاد . وتوجيههم القيم الذي لولاه لم

تتكمّل هذه الدراسة .

واخيراً أشكر كل من ساهم وشارك بأي كلمة أو مقابلة أو نصيحة لإتمام هذه الدراسة . سائلاً المولى عز وجل أن يوفقنا لكل

خير ونجاح وأن يجعل هذا العمل نافعاً للجميع .

فهرس المحتويات:

١	بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
٢	شكر وتقدير
٣	فهرس المحتويات
٦	قائمة الجداول
٦	قائمة الأشكال
٧	المستخلص
٨	الفصل الأول: الاطار العام للدراسة
٩	١-١ المقدمة
٩	٢-١ مشكلة الدراسة
١٠	٣-١ أهمية الدراسة
١١	٤-١ أهداف الدراسة
١١	٥-١ تساؤلات الدراسة
١٢	٦-١ فروض الدراسة
١٢	٧-١ النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
١٣	الفصل الثاني: الاطار النظري

١٤	١-٢ مقدمة
١٤	٢-٢ الدراسات السابقة
١٥	٣-٢ الإطار النظري
١٦	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
١٧	١-٣ مقدمة
١٧	٢-٣ المنهجية وطرق البحث
١٧	٣-٣ مجتمع البحث
٢٢	٤-٣ حدود البحث
٢٣	الفصل الرابع: النتائج والتوصيات
٢٤	١-٤ مقدمة
٢٤	٢-٤ تحليل البيانات والنتائج
٢٤	أولاً: أهم التحديات الحالية لقطاع صناعة المطاعم
٢٥	ثانياً: أهمية الابتكار في قطاع صناعة المطاعم
٢٦	ثالثاً: تأثير التطور التكنولوجي على صناعة المطاعم
٢٧	رابعاً: الاستدامة في صناعة المطاعم

٢٧ ٣-٤ التوصيات

٢٩ المراجع

٣١ الملاحق

٣٢ الاستبانة

قائمة الجداول :

الجدول	رقم الصفحة
الجدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة	١٨
الجدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة	١٩
الجدول رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة	٢٠
الجدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة	٢١

قائمة الأشكال:

الجدول	رقم الصفحة
شكل رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة	١٨
شكل رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة	١٩
شكل رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة	٢٠
شكل رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة	٢١

المستخلص :

منذ أن تم الاعلان عن رؤية المملكة ٢٠٣٠ في عام ٢٠١٦ والمملكة تشهد نمو كبير في الكثير من القطاعات. ويعد قطاع صناعة المطاعم من أبرز القطاعات الاقتصادية في المملكة العربية السعودية. حيث يشهد هذا القطاع تطوراً سريعاً في ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية المستمرة. تهدف هذه الدراسة إلى كشف التحديات والفرص لهذه الصناعة في المملكة مع التركيز على دور الابتكار التكنولوجي وتأثيره على تطور القطاع. وتركز أيضاً هذه الدراسة إلى تحليل سلوك المستهلكين ومدى تأثيره وتشرح أهمية الاستدامة في تحقيق التميز التنافسي.

تم استخدام منهج بحثي شامل يشمل تحليل البيانات والبحث الميداني والدراسات السابقة. تركز هذه الدراسة بشكل خاص على أصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة. تشير النتائج إلى أن التحديات الرئيسية التي تواجه صناعة المطاعم ارتفاع التكاليف التشغيلية والتكيف مع التكنولوجيا والمنافسة الشديدة. كما أظهرت الدراسة على أهمية الابتكار سواءً في الخدمات أو التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي والأتمتة. كما تقدم الدراسة توصيات استراتيجية للمطاعم بالخصوص الصغيرة والمتوسطة لتبني ممارسات الاستدامة والابتكار في المستقبل بما يتماشى مع رؤية المملكة ٢٠٣٠.

الفصل الأول

الاطار العام للدراسة

المقدمة:

تعد صناعة المطاعم وقطاع الطعام والشراب من أهم القطاعات في العالم. وهي من أكثر القطاعات الاقتصادية التي تتأثر بشكل سريع نتيجة التطورات والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية. على مدار الأعوام شهدت المطاعم تحديات عديدة ولكن لم تكن بحجم وكبر ما حدث في السنوات الأخيرة. فكانت وما زالت الكثير من التحولات في هذه الصناعة من أساليب تقديم وتحضير الطعام والتفاعل مع العملاء وبالإضافة الى دخول التكنولوجيا الحديثة في الكثير من العمليات مثل الأنظمة الآلية والذكاء الاصطناعي وغيره. وأيضا من تغير سلوك العملاء بالاعتماد كثيراً على تطبيقات التوصيل التي هي على الرغم من أهميتها للمطاعم ولكن يوجد فيها تحديات كبيرة. من أكبر التحديات التي تواجهها صناعة المطاعم هي ارتفاع التكاليف المستمر. وفوق كل هذا لا تزال هناك التحديات الموجودة من السابق في هذا القطاع التي تجعله أكثر قطاع في الأعمال بنسبة الفشل وهذا بناءً على الأرقام والدراسات السابقة. يهدف هذا البحث إلى دراسة هذه التحولات بشكل معمق وتقديم تحليل شامل لكيفية تطور المطاعم وربط الحاضر بالمستقبل. مع التركيز على الابتكار وأهميته في الاستدامة والنمو في المستقبل. سيكون التركيز في هذا البحث على المملكة العربية السعودية وذلك بسبب وجودي فيها وأيضاً عملي في هذا المجال لسنوات طويلة. كما أنه ستكون بشكل أكبر لأصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة وأبرز تحديتهم.

-مشكلة الدراسة-

مشكلة الدراسة تتمحور حول التحديات التي يواجهها قطاع المطاعم وصناعته في التغيرات المستمرة وأكبرها في المستقبل السريع. يبقى الصراع الأكبر للمطاعم هو كيفية التوازن في المحافظة على تقاليدها وفي نفس الوقت التأقلم مع التطورات المستقبلية. لأنه مع وجود التحديات الكبيرة في هذا القطاع وصعوبة النجاح فيه والاستمرارية في ذلك ،

أصبحت التحديات أكبر والمستقبل أكثر غموضاً في التسارع المتسمر في التطور التكنولوجي والرقمي المستمر. كل هذا يظهر بشكل أكثر وضوحاً في السعودية وذلك بسبب التطور السريع والنمو في شتى القطاعات للوصول إلى رؤية المملكة ٢٠٣٠. هنالك دراسات وأبحاث ومقالات كثيرة تحدث عن التحديات لصناعة المطاعم. وهذا ان دل فهو يدل على أهمية هذا الموضوع بالخصوص أن هذه الصناعة عصب رئيسي في العالم. أغلب الدراسات تتحدث بشكل عام عن النمو السريع في التكنولوجيا والمنافسة الشرسة. كما توضح التحديات وصعوبة الاستدامة في هذا القطاع. وتوجد أبحاث تخص السوق السعودي وأبرز التحديات فيه بالخصوص القانونية والتنظيمية منها. ولكن تركّز هذه الدراسة بشكل أكبر على رؤية هذه التحديات من جانب أصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة. إن اختيار عينات هذه الدراسة جاء بسبب عدم وجود الكثير من الدراسات السابقة عليها، وأيضاً بسبب قربي من أصحاب هذه الأعمال بشكل كبير. كيف تستطيع هذه المطاعم على الحفاظ على تقاليدها وأن تواكب المستقبل؟ على الرغم من أهمية التكنولوجيا، تزايد الأسئلة عن تأثيرها الايجابي والسلبي وماذا يمكن لهذه الصناعة أن تريح وأن تخسر منها.

-أهمية الدراسة-

هنالك عدة نقاط تشرح أهمية هذه الدراسة. ويمكن تقسيمها إلى جزئين وهما نقاط علمية وأخرى عملية. ومن أهم النقاط العلمية لهذه الدراسة هو تقديم فهم عميق للتحديات المستقبلية التي سوف تواجهها المطاعم بالخصوص في المملكة العربية السعودية، والموازنة في المحافظة على تجربة الطعام التقليدية والتكيف مع التغيرات البيئية والاجتماعية. تتحدث الدراسة أيضاً عن تأثير التكنولوجيا على صناعة المطاعم وإبراز دور الابتكار. كما تقوم أيضاً بتحليل الوضع الحالي في السنوات الأخيرة بالخصوص من ٢٠١٥ إلى الوقت الحالي. أما في الجزء الثاني من النقاط وهو

العملي. تتحدث الدراسة عن تقديم حلول عملية لتطوير الاستراتيجيات المستقبلية. كما أن الدراسة ستساعد صناع القرار وأصحاب المطاعم بالخصوص أصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة.

-أهداف الدراسة-

- ١- تحليل التحديات في صناعة المطاعم بالخصوص اصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في السعودية
- ٢- تحليل تأثير التطور التكنولوجي على القطاع وأفضل الطرق للاستفادة منه في المستقبل
- ٣- دراسة سلوك المستهلكين وتأثيره في تطوير خدمات المطاعم
- ٤- استكشاف الابتكارات المستقبلية التي يمكن أن تساعد في تحسين تجربة العملاء
- ٥- تقديم توصيات استراتيجية للمطاعم في التكيف مع التغيرات المستقبلية من خلال التطور والابتكار
- ٦- تحليل طرق الاستدامة في مستقبل صناعة المطاعم

-تساؤلات الدراسة-

- ١- ما هي أكبر التحديات التي تواجهها صناعة المطاعم في السعودية؟
- ٢- ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر في صناعة المطاعم؟
- ٣- كيف تتكيف المطاعم مع التطور التكنولوجي مثل الذكاء الاصطناعي والأتمتة؟
- ٤- ما هي التحديات التي تواجهها صناعة المطاعم في المستقبل؟
- ٥- كيف يمكن تحسين تجربة العميل في المستقبل؟

-فروض الدراسة

- الفرض الأول: هنالك تحديات كبيرة في صناعة المطاعم في السعودية بالخصوص لأصحاب الأعمال المتوسطة والصغيرة مع توجهات الحكومة ولكن يبقى حجم الفرص نحو رؤية المملكة ٢٠٣٠ كبير جداً.
- الفرض الثاني: يوجد علاقة ايجابية التطور والابتكار التكنولوجي في تقديم الطعام والخدمات.
- الفرض الثالث: سيكون هناك تغيير جوهري في كيفية تقديم الخدمات للمطاعم وذلك بسبب التحولات المستقبلية مثل الذكاء الاصطناعي وغيره.
- الفرض الرابع: ستكون الاستدامة وممارساتها عنصراً مهماً في جذب العملاء وتحسين صورة صناعة المطاعم مستقبلاً.
- الفرض الخامس: سوف يزداد دور الأتمتة في تحسين عمليات التشغيل وتقليل التكاليف في المستقبل

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

- نظرية الابتكار التكنولوجي: هذه النظرية تؤكد على أن الابتكار التكنولوجي هي واحدة من أهم محركات تطور الصناعات ومنها صناعة المطاعم. كما أنها توضح أن استخدام التكنولوجيا يساهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية وخدمات مبتكرة.
- نظرية تغيرات سلوك المستهلك: تدرس هذه النظرية العوامل الاجتماعية والنفسية التي تؤثر على قرارات المستهلك. ومنها تأثير هذه التغيرات في تفضيلات المستهلكين على صناعة المطاعم والتوجهات المستقبلية.
- نظرية الاستدامة: تركز هذه النظرية على استخدام المنتجات والممارسات المستدامة والتقليل من التأثير البيئي السلبي.

الفصل الثاني

الاطار النظري

يتناول هذا الفصل الدراسات السابقة والاطار النظري. بحيث سيتم عرض بعض الدراسات السابقة في صناعة المطاعم مع بعض التقارير بحيث يتم توضيح أوجه الاستفادة منها وما يميز هذه الدراسة. وفي الاطار النظري يعرض النظريات الثالث وهي نظرية الابتكار التكنولوجي ونظرية تغيرات سلوك المستهلك ونظرية الاستدامة.

-الدراسات السابقة

دراسة (دانييل فيغا، ٢٠١٦): "كفاءات ادارة المطاعم الحالية والمستقبلية: منظور الصناعة" يناقش فيجا المهارات المتطورة المطلوبة في ادارة المطاعم ويركز على كيفية تغير توقعات العملاء والتقدم التكنولوجي لصناعة المطاعم في المستقبل. فبناءً على البحث يجب على مدراء المطاعم في المستقبل التكيف مع التكنولوجيا والأدوات الرقمية المتجددة مع التركيز على الاستراتيجيات المخصصة للعملاء.

دراسة (ندى بابطين، ٢٠١٨) "السوق المحتملة لمطاعم الامتياز في المملكة العربية السعودية: حالة أوليف جاردن"

تناقش ندى السوق المتنامي لسلاسل مطاعم الوجبات السريعة في السعودية وتركز بشكل خاص على الإمكانية لسلاسل مثل أوليف جاردن. يشير البحث إلى الطلب المتزايد على تجارب الطعام العالمية يمثل فرصة كبيرة للتوسع في المنطقة. ولكن تبقى هناك أيضاً تحديات وقد يكون هناك مميزات تنافس تأسيس المشاريع الصغيرة والمتوسطة في صناعة المطاعم.

تقرير(منشآت، ٢٠٢٢): "أنشطة الإقامة والطعام"

اصدرت منشآت هذا التقرير الخاص بأنشطة الإقامة والطعام وفيه تقدم كمية من المعلومات والاحصاءات التي تخص التوقعات المستقبلية والتطورات المتوقعة لهذا القطاع مما يساعد رواد الأعمال والمستثمرين في التعرف بشكل أوضح على المميزات والخصائص الاقتصادية الحالية والمستقبلية لهذه الأنشطة.

دراسة (مركز البحوث والمعلومات، ٢٠٢٤): "تطور قطاع أنشطة خدمات الأطعمة والمشروبات في المملكة

والتوقعات المستقبلية (المطاعم والمقاهي)"

يقدم مركز البحوث والمعلومات في غرفة أمها هذه الدراسة بحيث يعرض الكثير من التوقعات والاحصائيات لمستقبل قطاع صناعة الأطعمة والمشروبات في المملكة مع عرض التوقعات المستقبلية وتوضيح النمو المتوقع الى ما بعد الرؤية وحتى ٢٠٣٤. كما يوضح احصائيات باختلاف وتنوع المناطق في المملكة وباختلاف تنوع الأنشطة.

الإطار النظري

- نظرية الابتكار التكنولوجي: هذه النظرية تؤكد على أن الابتكار التكنولوجي هي واحدة من أهم محركات تطور الصناعات ومنها صناعة المطاعم. كما أنها توضح أن استخدام التكنولوجيا يساهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية وخدمات مبتكرة.
- نظرية تغيرات سلوك المستهلك: تدرس هذه النظرية العوامل الاجتماعية والنفسية التي تؤثر على قرارات المستهلك. ومنها تأثير هذه التغيرات في تفضيلات المستهلكين على صناعة المطاعم والتوجهات المستقبلية.
- نظرية الاستدامة: تركز هذه النظرية على استخدام المنتجات والممارسات المستدامة والتقليل من التأثير البيئي السلبي.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة-

يوضح هذا الفصل منهجية هذه الدراسة والاجراءات المتبعة فيها. بحيث توضح الطرق المتبعة لجمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة. كما يبين هذا الفصل المجتمع والعينة المستهدفة. كما يتم توضيح الحدود الخاصة بالدراسة سواء الزمانية و المكانية و الموضوعية.

-المنهجية وطرق البحث-

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يهدف إلى فهم تطور صناعة المطاعم وتحليل الاتجاهات المستقبلية نحو نموها. يتم جمع البيانات باستخدام البيانات التالية:

١- المراجع الأدبية: مراجعة الدراسات السابقة والبحوث الأكاديمية والتقارير الرسمية المتعلقة بتطور صناعة

المطاعم والابتكار في هذا المجال.

٢- المقابلات الشخصية: عبر إجراء مقابلات مع بعض الملاك والمدراء في مجال صناعة المطاعم لفهم وجهات

نظرهم حول التغيرات المستقبلية.

٣- الاستبيانات: توزيع استبيانات الكترونية على مجموعة من العملاء والمستهلكين لفهم تفضيلاتهم

واحتياجاتهم المستقبلية في المطاعم.

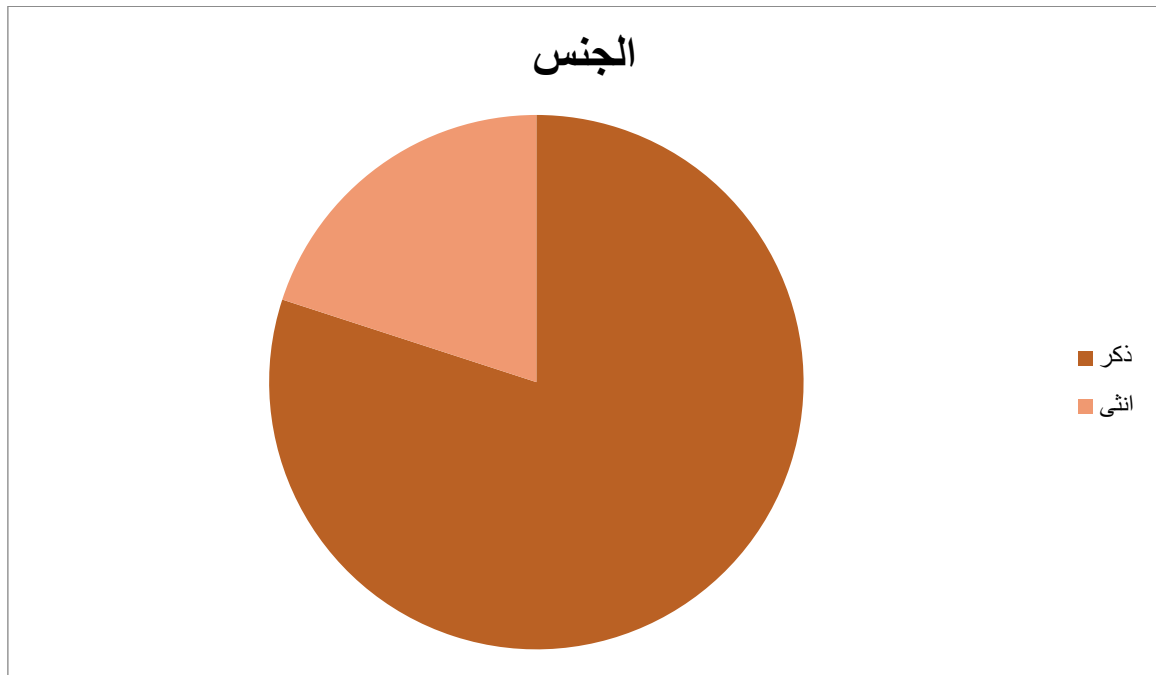
-مجتمع البحث

تكون مجتمع البحث من مجموعة من ملاك واصحاب ومدراء المطاعم في الرياض والدمام والخبر مع مجموعة من

المستهلكين في هذه المدن. يظهر توزيع الاستبيان كما في الجداول والاشكال التالية:

الجدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة

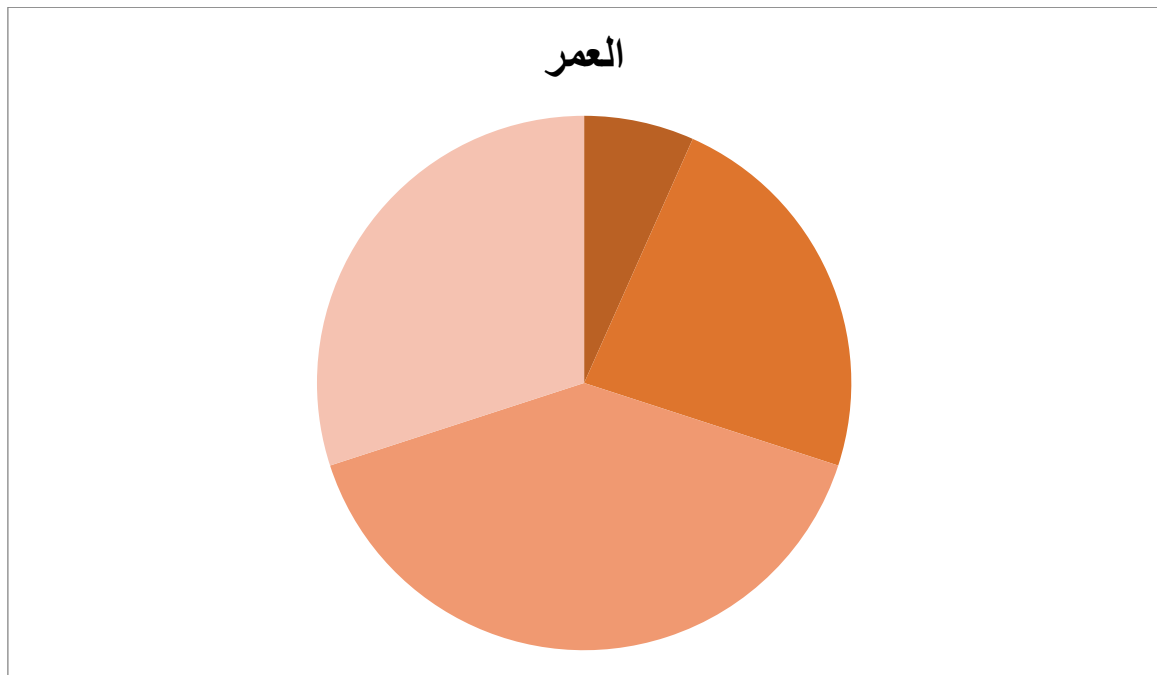
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	٢٤	٨٠
	انثى	٦	٢٠
المجموع		٣٠	%١٠٠



الشكل رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة

الجدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة

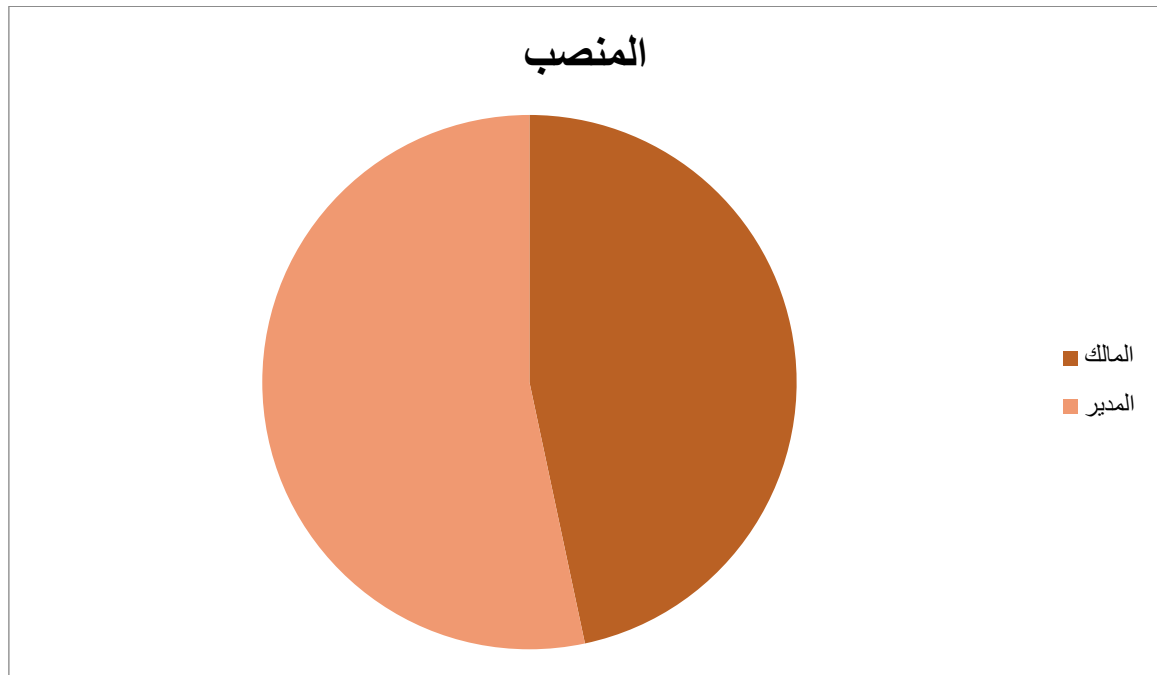
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
العمر	٢٥-٢١	٢	٦.٧
	٣٠-٢٦	٧	٢٣.٣
	٣٥-٣١	١٢	٤٠
	أكبر من ٣٥	٩	٣٠
المجموع		٣٠	%١٠٠



الشكل رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة

الجدول رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة

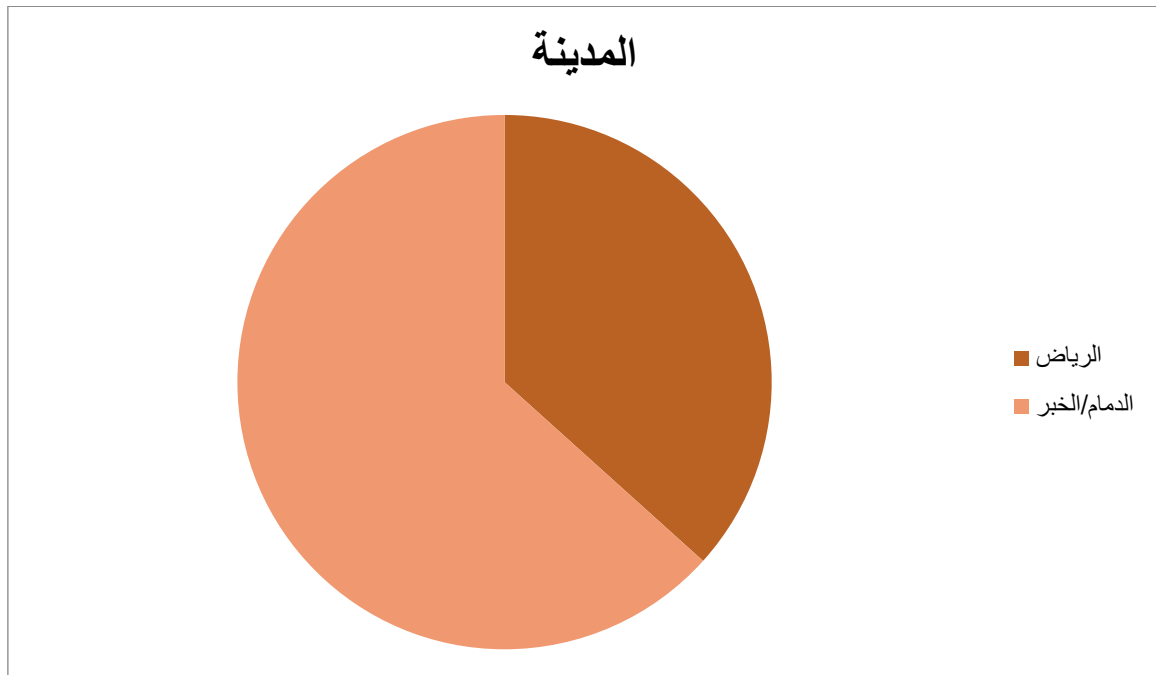
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
المنصب	المالك	١٤	٤٦.٧
	المدير	١٦	٥٣.٣
المجموع		٣٠	%١٠٠



الشكل رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة

الجدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
المدينة	الرياض	١١	٣٦.٧
	الدمام/الخبر	١٩	٦٣.٣
المجموع		٣٠	%١٠٠



الشكل رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة

-حدود البحث

- الحد الزمني: تمتد الدراسة من عام ٢٠٢٣ إلى ٢٠٣٠ ، حيث تركز على التغيرات الحالية والتحول المتوقعة صناعة المطاعم.
- الحد المكان: الدراسة تركز على المملكة العربية السعودية وبالأخص المدن الرئيسية منها الرياض والدمام والخبر.
- الحد الموضوعي: الدراسة تركز على المطاعم الصغيرة والمتوسطة.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

-مقدمة-

هذا الفصل يقوم بتحليل النتائج المستخلصة من الدراسة وهي من البحث الميداني والبيانات المجمعة من المصادر المختلفة. وقد شملت مقابلات مع ملاك ومدراء المطاعم التي تعتبر من الأعمال الصغيرة والمتوسطة. بالإضافة إلى تحليل تأثير التطورات التكنولوجية على القطاع واحتياجات المستهلكين المستقبلية. كما سيتم ربط هذه النتائج بالنظريات التي تمت مناقشتها في أول فصلين. بالإضافة إلى تقديم بعض التوصيات للتوجيه الإيجابي لمستقبل صناعة المطاعم.

-تحليل البيانات والنتائج:-

هذا القسم يقوم بتحليل البيانات والنتائج من الدراسة التي تم جمعها من الاستبيانات والمقابلات مع أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في صناعة المطاعم والملاحظة الميدانية. حيث شهد قطاع صناعة المطاعم في المملكة العربية السعودية تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة. ولكن تتزايد التحديات بشكل ملحوظ وفي نفس الوقت يبقى توسع السوق وفرص النمو واضحة في المستقبل.

أولاً: أهم التحديات الحالية لقطاع صناعة المطاعم:

- زيادة التكاليف التشغيلية: تعاني المطاعم من الزيادة المستمرة في التكاليف بالخصوص للمواد الأولية. كما

أنه مع زيادة النمو في المملكة وزيادة دخل السكان ترتفع الإيجارات بشكل متزايد بالخصوص في مدينة

الرياض. مع استمرار وجود التكاليف الحكومية المختلفة بالخصوص تكاليف الموظفين الغير سعوديين. كل

هذه الأمور تؤثر بشكل كبير على هوامش الأرباح.

- التنافسية العالية: كما تمت الإشارة الى نمو سوق صناعة المطاعم فان الكثير يرى هذه الفرصة ويتزايد دخول المنافسين الجدد بشكل مستمر. مما يجعل المنافسة شديدة جداً بين المطاعم والمقاهي. مما يتطلب السعي والاستمرار في الجودة والخدمة. والحفاظ على المستوى العالي طوال الوقت.
- تغيرات تفضيلات المستهلكين: مع زيادة دخول الكثير من المطاعم في السوق وعرض الكثير منها من المنتجات الجديدة أو حتى مطابخ جديدة، يزداد تغير تفضيلا العملاء. حتى أنه يظن المتابع وكأن الأذواق تتغير والذي كان الخيار الأول يصبح غير مرغوب. مما يستدعي من المطاعم الابتكار وتقديم منتجات وخدمات جديدة ومختلفة.
- التحديات التكنولوجية: تساعد التطورات التكنولوجية المطاعم كثيراً في مجالات مختلفة. ولكن قد تصبح سرعة التطورات ودخول منتجات وخدمات تكنولوجية تحدي كبير للمطاعم. وذلك قد يكون بسبب تكلفتها أو تدريب الموظفين أو حتى تكييف العملاء عليها. ولكن يجب على المطاعم أن تسارع في التكيف مع التقنيات الحديثة لملاحقة التطورات المستمرة والاستفادة الكبيرة على المدى الطويل من هذه التقنيات.
- اللوائح التنظيمية والقوانين: على الرغم من التطور الذي تشهده المملكة إلا أن هنالك بعض اللوائح التي لا تزال تحتاج إلى التطوير والتحديث بما يتماشى مع التوجهات المستقبلية في صناعة المطاعم.

ثانياً: أهمية الابتكار في قطاع صناعة المطاعم:

يعتبر الابتكار عنصراً أساسياً لبقاء الأعمال في صناعة المطاعم. ويمكن أن يشمل الابتكار عدة جوانب مثل المنتجات أو الخدمات أو التجربة أو الترويج وغيرها. فإن تحسين هذه الجوانب يساعد في جذب العملاء والمحافظة عليهم. ومن استراتيجيات الابتكار في صناعة المطاعم ما يلي:

- ابتكار المنتجات قائمة الطعام: الاستمرار في تقديم أطباق جديدة ومبتكرة بانتظام مما يساهم في المحافظة على عودة العملاء من جديد وجذب اهتمام العملاء الجدد.

- توظيف التكنولوجيا: ومنها استخدام تطبيقات الطلبات والتوصيل والحجوزات وطرق الدفع الالكترونية المختلفة وغيره مما يزيد في الكفاءة وجذب العملاء.

ثالثاً: تأثير التطور التكنولوجي على صناعة المطاعم:

تم ذكر أهمية التكنولوجيا بشكل متكرر في هذه الدراسة وتأثيرها على الصناعة. وتأثيرها المستقبلي خطير لذلك يجب فهمها بشكل واضح ومنها:

- تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي والأتمتة: يظهر البحث أن العديد من أصحاب المطاعم يجدون صعوبة في اعتماد تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي مثل الروبوتات لخدمة العملاء أو استخدام أنظمة تحليل البيانات عن طريق الذكاء الاصطناعي. ولكن هنالك اتجاه متزايد نحو استكشاف هذه التكنولوجيا والتي تساعد لتقليل التكاليف وتحسين الأداء.

- تطبيقات التوصيل: شهد استخدام تطبيقات التوصيل في السعودية تطوراً كبيراً. ساعدت هذه التطبيقات على زيادة الإيرادات ولكن يشير ملاك ومدراء المطاعم إلى أن العمولة المرتفعة التي تحصل عليها هذه التطبيقات تعتبر تحدياً كبيراً بالنسبة لهم خاصة للمشاريع الصغيرة.

- النظم الرقمية ونقاط البيع: استخدام الأنظمة الرقمية المتطورة في إدارة العمليات مثل نقاط البيع وتحليل البيانات يظهر أثراً إيجابياً في تحسين كفاءة الإدارة وتقليل الأخطاء البشرية. ولكن أصحاب المشاريع الصغيرة يواجهون تحديات في تبني هذه الأنظمة بسبب تكلفتها.

رابعاً: الاستدامة في صناعة المطاعم:

- الاستدامة البيئية: أغلب ملاك المطاعم يظهرون تفضيل استخدام مواد قابلة لإعادة التدوير ولكن بعض من الذين لا يسعون بشكل أكثر لذلك والسبب التكاليف المادية مثل المواد البلاستيكية. ولكن يظهر الرأي العام الرغبة الأكبر في الاستدامة واستخدام مواد قابلة للتدوير سواءً من ملاك المطاعم أو العملاء. وهذا التفضيل والثقافة تظهر بشكل عام كثيراً في السنوات الأخيرة في السعودية. كما يسعى أصحاب المطاعم لتقليل التالف ليس فقط لأسباب تشغيلية ولكن أيضاً لأسباب دينية واجتماعية سواءً في التقليل أو الاتفاق مع جهات أخرى للاستفادة منه.
- التوجه نحو الطاقة المتجددة: مع تزايد الوعي البيئي والسعي بتقليل التكاليف التشغيلية بشكل كبير يبدي ملاك المطاعم رغبة جديدة في استخدام حلول الطاقة المتجددة وتقليل استهلاك الكهرباء قدر المستطاع.

-التوصيات

- بناءً على ما توصلت اليه الدراسة ونتائجها فإنها توصي بما يلي:
- يبقى قطاع صناعة المطاعم من القطاعات التي تشهد نمو مستمر في المستقبل في المملكة العربية السعودية ولكن يوجد تحديات تشغيلية كبيرة. لذلك من الأفضل أن تقوم الجهات الحكومية المعنية بوضع خطط واضحة واستراتيجية بحيث تكون القوانين واضحة ليتمكن القطاع من التخطيط بشكل أكبر.
 - الأفضل للجهات الحكومية المعنية التسهيل من سن القوانين والمخالفات وتدريب القطاع بشكل أفضل نحو التشغيل الأفضل والحرص على سلامة العملاء بشكل أكبر من المخالفات.

- يجب على المطاعم تعزيز التكيف التكنولوجي والمبادرة مثل استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في إدارة العمليات وتحسين تجربة العميل.
- من الأفضل أن تقوم المطاعم في الاستثمار في الاستدامة وأن تتبنى ممارساتها مقل تقليل النفايات وتقليل استهلاك الطاقة وتقديم خيارات صحية بشكل أكبر حرصاً على تطلعات العملاء.
- يجب على المطاعم الاستمرار في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات ومنتجات مبتكرة مثل تقديم توفير تجارب طعام تفاعلية أو الطلب المسبق عبر التطبيقات.

المراجع

-المراجع العربية

- بابطين، ن. (٢٠١٨) *السوق المحتملة لمطاعم الامتياز في المملكة العربية السعودية: حالة أوليف جاردن* (أطروحة ماجستير) جامعة عفت
<https://repository.effatuniversity.edu.sa/bitstream/handle/20.500.14131/1416/Potential-market-of-restaurants-franchise-in-saudi-arabia-a-case-of-olive-garden-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- منشآت، (٢٠٢٢) *أنشطة الإقامة والطعام* (تقرير) منشآت
<https://www.monshaat.gov.sa/sites/default/files/2023-04/Monshaat%20-%20%D9%82%D8%B7%D8%A7%D8%B9%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%82%D8%A7%D9%85%D8%A9%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B7%D8%B9%D8%A7%D9%85%20V8.pdf>
- مركز البحوث والمعلومات، (٢٠٢٤) *تطور قطاع أنشطة خدمات الأطعمة والمشروبات في المملكة والتوقعات المستقبلية "المطاعم والمقاهي"* (دراسة) غرفة أبها
<https://www.abhacci.org.sa/ar/Centers/ResearchCenter/EServices/SouthBulletins/Documents/SDFBSSFP.pdf>

-المراجع الأجنبية

- فيغا، د (٢٠١٦) *كفاءات ادارة المطاعم الحالية والمستقبلية: منظور الصناعة* (اطروحة ماجستير) جامعة ولاية كنساس. <https://krex.k-state.edu/server/api/core/bitstreams/bfecb349-400d-45d8-8057-87c79a25d6a7/content>

الملاحق

بحث خاص لدراسة تطور صناعة المطاعم في السعودية

Form description

الجنس Gender

Option 1

Option 2

العمر Age

Option 1

Option 2

Option 3

Option 4

Option 5

المنصب Position

Option 1

Option 2

Other...

المدينة City

Question Type

Multiple choice

Option 1

Option 2

Option 3

Other...

Add option

Required

Restaurant Age عمر المطعم

Option 1

Option 2

Option 3

Option 4

Option 5

Number of Branches عدد الفروع

1

2

3

4

5

Other...

يرجى تقييم العبارات التالية على مقياس من ١ إلى ٥ ، بحيث يمثل رقم ١ "غير موافق بشدة" ويمثل الرقم ٥ "موافق بشدة" من وجهة نظركم

Description (optional)

هناك زيادة في التكاليف التشغيلية بشكل يصعب استمرارية المطعم لسنوات طويلة

Option 1

2

3

4

5

يوجد عدم وضوح في القرارات الحكومية والرسمية من ما يصعب التخطيط واتخاذ القرارات

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

ارتفاع الاجارات مستمر ومبالغ فيه مما قد يؤدي الى تغيير الموقع الى ايجار اقل

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

انشاء علامات تجارية سحابية من نفس الفرع او انشاء فرع سحابي بشكل كامل يعتبر حل مناسب لتقليل التكاليف

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

كثرة البرامج والتطبيقات الالكترونية تساعد المطاعم في التشغيل وزيادة الارباح

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

أصبح تزايد عدد المطاعم والمقاهي في السعودية يشكل تحدي كبير ويجعل المنافسة صعبة

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

الاستمرار في الابتكار سواء في المنتجات والخدمات ضروري للمنافسة

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

يجب التفكير وابتكار حلول تقنية من الأتمتة وحلول الذكاء الاصطناعي لتقليل عدد الموظفين

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

تطبيقات التوصيل تزيد من المبيعات مما يؤدي الى زيادة الارباح

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

تساهم النظم الرقمية في نقاط البيع وادارة المبيعات في تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

أصبح المستهلك في السعودية أكثر وعياً ويحرص على الخيارات الصحية

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

يحرص المستهلك في السعودية على ممارسات الاستدامة مثل استخدام المكونات العضوية وتقليل النفايات

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

المستهلك في السعودية يفضل استخدام تطبيقات التوصيل وأصبح هذا واضح على مبيعات المطاعم

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

تتزايد رغبة المستهلك على الابتكار في تقديم الطعام ومنها الطرق التفاعلية

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي من أهم العناصر لتحديد اتجاهات المستهلكين

موافق بشدة

2. موافق

3. محايد

4. موافق

موافق بشدة

Abstract

Since the announcement of Saudi Vision 2030 in 2016, the Kingdom has witnessed significant growth across various sectors. The restaurant industry is one of the most prominent economic sectors in Saudi Arabia. It is experiencing rapid development due to continuous social, economic, and technological changes.

This study aims to identify the challenges and opportunities within this industry. It focuses on the role of technological innovation and its impact on the sector's growth. It also analyzes consumer behavior and its influence while highlighting the importance of sustainability in achieving competitive excellence.

A comprehensive research methodology was employed, including data analysis, field research, and previous studies. The study specifically focuses on small and medium-sized business. The researches indicate that the main challenges facing the restaurant industry are high operating costs, adapting to technology, and intense competition. Moreover, the study highlights the importance of innovation in both services and technology, such as artificial intelligence and automation.

Furthermore, the study provides strategic recommendations for restaurants, particularly small and medium-sized restaurants, to adopt sustainability and innovation practices in alignment with Saudi Vision 2030.

Midocean University



College of Management

Master of Business Administration

Restaurant Evolution In Saudi Arabia: Connecting the Present To The Future

Prepared by: Yousif Almohammedali

Supervised by:

Dr. Alfaisal Abdulhammed & Dr. Faiez Jarad

Year: 2025