

عنوان البحث

دور قسم الجودة في تنمية المنشآت الصغيرة: دراسة في قطاع المطاعم بالرياض

**The role of the quality department in the development of small enterprises: a study in
the restaurant sector in Riyadh**

إعداد الطالبه:

امل حسين الحربي

Amal Hussain AlHarbi

الرقم الاكاديمي:

233000836

إشراف:

د.الفصل عبد الحميد

Dr.Alfaisel Abdelhameed

د.فايز جراد

Dr.Fayez Jrad

العام الدراسي: 2024

حقوق الطباعة:

هذه الأطروحة جزء من مشروع السنة الأخيرة الخاص بي وحقوق الطباعة تمتلكها الجامعة

الملخص Abstract:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد عوامل النجاح الحاسمة في عمليات المطاعم ومقاييس النجاح في قسم الجودة. وشملت الدراسة

25 مطعمًا صغيرًا في الرياض، شارك 125 مشاركًا (مالكا وموظفا) في تصميم دراسة تعاونية تتكون من أساليب نوعية

وكمية. يعتمد بقاء صناعة الأغذية السعودية في السوق العالمية المفتوحة على تدابير الجودة التي تعمل على تحسين سلامة

الأغذية ورفاهيتها وإنتاجيتها. تشمل أهداف الدراسة فحص كيفية الحفاظ على جودة المنتجات والخدمات في المطاعم الصغيرة

في الرياض وتحسينها باستمرار. تم العثور على أدوات مراقبة الجودة والتقنيات الأساسية للمساعدة طوال مراحل الإنتاج ، مما

يعد بعلامات مبكرة لمعايير الجودة الصارمة وانخفاض تكاليف المنتج. كان حماس الصناعة للحصول على جوائز الجودة

واضحا ، حيث يمتلك أكثر من ثلثي الشركات التي شملها الاستطلاع جائزة الجودة وتهدف إلى التحسينات. يمكن أن تؤدي

إجراءات الجودة الآلية والحديثة إلى تحسينات كبيرة في الجودة دون التضحية بتحسين الإنتاج والإنتاجية. للحفاظ على تكاليف

المنتجات التنافسية ، من الضروري تلبية الحاجة إلى جمعية جودة متخصصة وقانون عقوبات جديد خاص بصناعة الأغذية

السعودية. شملت هذه الدراسة تأثير التدريب الفعال واستراتيجيات بناء القدرات ، وجودة الخدمة المتسقة ، والتركيز على

احتياجات العملاء. بالنسبة للجودة. يمكن أن تساعد نتائج هذه الدراسة الباحثين الآخرين على استكشاف كيف يمكن لشركات

المطاعم الصغيرة الناجحة أن تتوسع خارج حدودها المادية وتظل قادرة على المنافسة. كما يوفر أساسا لتحليل العلاقة المحتملة

بين عوامل النمو الاقتصادي وأنظمة مراقبة الجودة في شركات المطاعم في الرياض، وتعزيز إجراءات مراقبة الجودة الحالية، ودعم الشركات الناشئة الصغيرة في المملكة العربية السعودية لتقليل حواجز مراقبة الجودة والمساهمة في التنمية الاقتصادية. سيعزز نجاح البحث أو فشله النمو الاقتصادي العام للشركات الصغيرة ويؤثر على الأجيال القادمة ، مما يعزز قدرتها على تخطيط وإطلاق وتنظيم وإدارة المشاريع التجارية دون المساس بالجودة والخدمات.

أكد هذا الفصل على أهمية وحاجة استراتيجيات مراقبة الجودة في تعزيز مطعم صغير المطعم الصغيرة في الرياض. ان من أهداف البحث ، ومن تلك الأسئلة البحثية الرئيسية التي تم اشتقاقها والتي تم ذكرها أيضا لاستكشاف تأثير جودة المطاعم على نجاحها. مع الاعتراف أيضا بحدودها، تم تبرير هذه الدراسة بالفجوة المحددة في دراسات المطاعم في المملكة العربية السعودية المتعلقة بالأبعاد المختلفة لهذه الاستراتيجيات وتنفيذها العملي. كما أكد ذلك على أهمية خدمة العملاء والتركيز على العملاء لتحديد متطلباتهم. يجب أن تكون الاستراتيجية الواضحة شاملة وتم التأكيد عليها على الفور كعامل نجاح مهم للغاية مرتبط بالقائمة واتساق القائمة. بالإضافة إلى ذلك ، تم التأكيد على أهمية هذا التحقيق حيث ذكرت المملكة العربية السعودية وتعتمد بشكل مكثف على عائداتها النفطية أنها بحاجة ماسة إلى النجاح في جميع القطاعات. وهذا يعكس بشكل كبير مع أهمية التحول الوطني في المملكة العربية السعودية وضع رؤية 2030 والتي تبدو الآن حاسمة للنمو في السنوات القادمة ، يقدم البحث نظرة عامة على ابحاث للشركات الصغيرة والمتوسطة القائمة على النظرية مع الإشارة إلى استراتيجيات مراقبة جودة المطاعم مع شرح مفصل لكل منها تطوير ارتباط قوي مع الاعتبارات الإقليمية في الرياض. وقد ساعد في تطوير اسلوب تجاري مفاده أن مراقبة الجودة كانت منذ فترة طويلة حجر الزاوية لممارسة الأعمال المربحة والتنافسية في عمليات المطاعم.

الكلمات الرئيسية; وبالتالي فإن الكلمات الرئيسية هنا هي جودة المطاعم ، والأعمال التجارية الصغيرة ، وأدوات الجودة ،

واستراتيجيات التحكم ، والمملكة العربية السعودية

الشكر والتقدير Acknowledgment.

هذه الرسالة أهديتها مغلفة بالحب والود والاحترام إلى والداي حسين و الجازي لالهامهم ودعمهم اللامحدود طيلة حياتي و

دعواتهم الصادقة بعد توفيق الله هي سبب توفيتي لإكمال هذه الأطروح. و إلى زوجي و صديقي عبدالرحمن، لولا فضل الله ثم

وجوده معي لما تمكنت من الكتابة لساعات طويلة. و أخيرا أنا شاكر جدا وممتن لجامعتي وأساتذتي للسماح لي بمتابعة إمكاناتي

البحثية طوال هذه الرحلة.

إعلان;

أعلن بموجب هذا أن العمل الموصوف في هذه الأطروحة هو ، ما لم تتم الإشارة إلى خلاف ذلك ، أعمالي الأصلية

بالكامل. لم يتم تقديم الأطروحة أو نشرها مسبقا بالكامل أو جزء منها للحصول على درجة ظهر فيها اسم المرشح (في) أي

جامعة.

موقع:..امل حسين الحربي..... مؤرخ:....اغسطس 2024.....

Table of Contents

2	المُلخَص Abstract
4	إعلان
10	قائمة الجداول List of tables
10	قائمة الاشكال List of figures
11	قائمة بالاختصارات List of abbreviations
12	الفصل 1: مقدمة Introduction
12	مقدمة Introduction
13	المراجعة الأدبية Literature review
15	المبادئ النظرية للدراسة Theoretical principles of study
16	مشكلة البحث Research problem
18	فرضيات البحث Research hypotheses
19	أهداف البحث Research objectives
20	أسئلة الدراسة Study questions
22	الشكل 1 Figure1: هيكل الأطروحة.
22	أهمية البحث Research importance
24	منهجية البحث Research methodology
25	Population and sampling السكان وأخذ العينات
27	أدوات الدراسة Study tools
29	Data collection technique تقنية جمع البيانات
29	Data organization technique تقنية تنظيم البيانات
29	Data analysis تحليل البيانات :
30	محددات البحث Research limitations
33	النتائج والمناقشة Results & discussion
33	ملخص Summary

35	الفصل 2: الأدب النظري - لفهم موجز لتأسيس الأعمال التجارية الصغيرة.....
35	2.1 مقدمة Introduction
37	2.2 الأعمال التجارية الصغيرة والشركات الناشئة Small-scale business and startups ؛
39	2.3 اعتماد الجودة في المملكة العربية السعودية :Quality Accreditation in Saudi Arabia
40	2.4 تمشيا مع الاتجاهات العالمية : In line with global trends
41	2.5 أهمية الشركات الصغيرة والمتوسطة SME'S :The significance of
41	2.6 دور المشاريع الصغيرة :The role of small Enterprises
42	2.7 عوامل نجاح أعمال المطاعم الصغيرة : The role of small Enterprises
42	الجدول 1: العوامل التي تؤثر على نمو الأعمال التجارية الصغيرة.....
45	2.8 تحديات الاستدامة لأصحاب المطاعم الصغيرة Small Restaurant Owners' Sustainability Challenges
46	2.9 الملف التجاري للمطعم في الرياض Restaurant business profile of Riyadh
47	2.10 نظرة عامة على الأدبيات السابقة : Previous Literature Overview
49	2.11 المناقشة والتلخيص :Discussion and summary
52	الفصل 3: المملكة العربية السعودية - الملامح القطرية.....
52	3.1 مقدمة Introduction
53	3.2 الشركات السعودية، آخر التطورات Saudi Businesses, Latest Developments
54	3.3 رؤية المملكة العربية السعودية 2030 Saudi Arabia's Vision 2030
55	3.4 الاقتصاد المتنامي باستمرار :The ever growing Economy
56	3.5 الآثار المترتبة على السياسات والبحوث : Implications on policy and research
58	3.6 تقلب الشركات الصغيرة والمتوسطة ومكانتها في الرياض :Volatility of the SME's and Their Place in Riyadh
60	3.7 نقاط القوة Strengths
60	3.8 نقاط الضعف Weaknesses
62	3.9 الملخص Summary
63	الفصل 4: لماذا هناك حاجة إلى استراتيجيات قسم الجودة لنمو أعمال المطاعم الصغيرة.....
63	4.1 دراسات عالمية عن دور قسم الجودة.....

64	4.2 تعريف أدوات مراقبة الجودة وأبعادها
64	4.3 أبعاد جودة المطاعم ؛
65	الجدول 2 2 Table: أبعاد جودة المطاعم ذات الصلة بهذه الأطروحة البحثية ؛
67	4.4 أربعة مستويات هرمية لإدارة الجودة ؛
69	4.5 أهمية نظام مراقبة الجودة ؛
70	الشكل 2 2 Figure: إدارة الجودة الشاملة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناجحة
70	4.6 المكونات الأساسية للأربعة لإدارة الجودة ؛
71	4.7 إدارة الجودة الشاملة وسياسة ستة سيجما:
72	4.8 أدوات إدارة الجودة
76	4.9 طبيعة الطعام:
77	4-10 تقييم جودة الأغذية؛
78	4.11 الإطار النظري الذي يربط بين مراقبة الجودة والنجاح الشامل للمطاعم الصغيرة ؛
79	4.12 الملخص Abstract ؛
81	الفصل 5 5 Chapter: منهجية البحث وتحليل البيانات ذات الصلة؛
81	5.1 مقدمة Introducyion ؛
82	5.2 استراتيجية البحث ؛
82	5.2.1 البحث الكمي ؛
83	5.2.2 البحث النوعي ؛
84	5.3 طرق مختلطة
84	الشكل 3 3 Figure: نقاط القوة والضعف في استخدام الطرق المختلطة (مقارنة)
85	5.4 تصميم البحث ؛
85	5-4-1 الأول -- التقنيات الكمية؛
86	5.4.2 الخطوة 2: التقنيات النوعية
86	الجدول 3 3 Table؛ لمحة عامة عن بعض الأشخاص الذين تمت مقابلتهم؛
87	5.5 الاعتبارات الأخلاقية؛

88	5.6 تحليل النتائج ذات الصلة ؛
88	5.6.1 المرحلة الأولى: الأساليب الكمية.
90	اختبار الاستبيان؛
90	استبيان بلغات متعددة ؛
90	طرق جمع البيانات من خلال التقنيات الكمية ؛
91	الإطار السكاني وأخذ العينات ؛
91	إجراء استقصاء الاستبيان عبر الإنترنت ؛
92	التقنيات؛
92	الدقة المنهجية: الموثوقية والصلاحية ؛
93	5.6.2 التحليل؛ المرحلة الثانية: الأساليب النوعية؛
94	الطرق النوعية - حجم العينة وأخذ العينات
94	جمع البيانات: الأساليب النوعية
95	المقابلات الشخصية'
96	أسئلة المقابلة ؛
97	القدرة على الثقة في النهج المستقيم إلى الأمام ؛
98	5.7 النتائج التي تم الحصول عليها:
102	الشكل 4: يوضح المراحل التي تم فيها الحصول على مراقبة الجودة
103	شكل؛ 5 تسليط الضوء على أدوات الجودة شائعة الاستخدام من قبل المستجيبين
104	5.8 بيانات الاتفاق / عدم الموافقة.
105	5.9 الملخص Abstract؛
106	الفصل 6 Chapter 6 : مناقشة النتائج والاستنتاجات:
106	1-6 مقدمة Introduction؛
108	6.2 مراجعة عملية البحث REVIEWING THE RESEARCH PROCESS:
110	6.3 الإجابة على أسئلة البحث Research Questions Answered:
110	6.4 ملخص الفصول Summary of the Chapters:

113	: RESEARCH CONTRIBUTIONS المساهمات البحثية 6.5
115	: Methodological Contribution المساهمة المنهجية 1-5-6 6.6
117	:Limitations of this study حدود هذه الدراسة 6.6
119	:Implications الآثار 6.7
124	:Future studies الدراسات المستقبلية 6.8
125	:Recommendation التوصيات 6.9
126	:Abstract ملخص 6.9
128	:References المراجع 6.9

قائمة الجداول List of tables؛

الجدول 1: العوامل المؤثرة على نمو الأعمال التجارية الصغيرة	42
الجدول 2: أبعاد جودة المطاعم ذات الصلة بهذه الأطروحة البحثية	66
الجدول 3 ؛ لمحة عامة عن بعض الأشخاص الذين تمت مقابلتهم	86

قائمة الاشكال List of figures:

الشكل 1: هيكل الأطروحة.....	23
الشكل 2: إدارة الجودة الشاملة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناجحة.....	73
الشكل 3: نقاط القوة والضعف في استخدام الطرق المختلطة (مقارنة)	86
الشكل 4: يوضح المراحل التي تم فيها الحصول على مراقبة الجودة.....	104
شكل 5 تسليط الضوء على أدوات الجودة شائعة الاستخدام من قبل المستجيبين	105

قائمة بالاختصارات :List of abbreviations

- إدارة الجودة الشاملة TQML
- **GEM**: المرصد العالمي لريادة الأعمال
- المملكة العربية السعودية: المملكة العربية السعودية
- الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
- منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
- البحث والتطوير: البحث والتطوير
- **SA**: المملكة العربية السعودية
- الشركات الصغيرة والمتوسطة: الشركات الصغيرة والمتوسطة
- **SPSS**: الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

الفصل 1: مقدمة Introduction

1.1. مقدمة Introduction:

ازدهار أي مطعم صغير في المنطقة حيث يتم دعمه من قبل العملاء الذين يترددون عليه باستمرار. يأتي معظم هؤلاء الأشخاص من أماكن بعيدة فيما يتعلق بأي عمل تجاري ، لذا تصبح المنطقة المضيفة مستقرة اقتصاديا للمطاعم ومنافذ الضيافة الأخرى. في كثير من الأحيان بدأ هذا النوع من الأعمال تدار من قبل نساء من مختلف الأماكن والخلفية الاجتماعية والثقافية والتعليمية والمالية. التنقل ونموذج الأعمال ليسا متشابهين ولكنه معقد للغاية ، لذلك لا يدعم الاستثمار الصغير. بالتأكيد ، يساعد المطعم الجيد ملاكه بالنمو تجاريا ، لكنه قد يؤثر على صحة الناس وقد يكون السبب في سوء الإيرادات عند تعرضه لسوء إدارة مراقبة الجودة.

خلال الآونة الأخيرة ، كانت المملكة العربية السعودية في المقدمة لمغامرات المطاعم الصغيرة. يتوقع أصحاب الأعمال الصغيرة مواجهة تحديات خلال المرحلة الأولية لأعمالهم الجديدة في الموقع الحالي المذكور أي الرياض. وبالمثل ، أدى عدم التنفيذ الفعال لاستراتيجيات مراقبة الجودة الناجحة لضمان التشغيل طويل الأجل إلى انهيار بعض شركات المطاعم. ضعف مهارات تنظيم المشاريع ، وسوء بيئة الأعمال ، وضعف مهارات الإدارة والقيادة هي بعض أسباب فشل المطاعم. (Abdou, 2023) تواجه صناعة الأغذية في المملكة العربية السعودية تحديا مستمرا من المنافسة الشرسة من شركات تصنيع الأغذية الدولية العملاقة. على الرغم من ذلك ، فإنها تظهر باستمرار علامات النمو كما تنعكس في صادراتها. ومن المتوقع أن

تنتشر المنافسة بعد الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية. حدد التحقيق استعداد وحالة جودة صناعة الأغذية السعودية لتحمل التحدي الجديد والبقاء على قيد الحياة في سوق التجارة الحرة. الغرض من هذه الأطروحة هو فحص تطبيق أدوات الجودة والاستراتيجيات الأساسية المطلوبة في إعدادات الإنتاج لهذه الصناعة واستكشاف قدرتها التنافسية على المدى الطويل. هذا التعاون المحتمل بين الحكومة والشركات الصغيرة هو المسؤول عن الصادرات والسياحة. البديل الآخر هو جلب أجزاء أخرى من الاقتصاد - وعلى وجه التحديد، القطاع الخاص في هذه المناطق مثل الرياض. للتحقيق في تأثير هذه الاستراتيجيات على تحديد نجاح المطاعم السعودية ، تعد هذه الدراسة أمراً بالغ الأهمية. الهدف الرئيسي من هذا البحث هو التحقيق في صناعة الأغذية السعودية واستعدادها للمنافسة في ظل قواعد منظمة التجارة العالمية. نتيجة لذلك ، تهدف هذه الدراسة بوضوح إلى إظهار ومعرفة عناصر الجودة الحيوية لنجاح المطعم وبقائه. كما أنها محاولة لاكتساب المزيد من المعرفة والفهم حول قطاع الأعمال الصغيرة هذا في المملكة العربية السعودية من خلال مراجعة تصورات مديري المطاعم فيما يتعلق باستراتيجياتهم وتصوراتهم المعتمدة في العمليات ومراقبة الجودة. (Ali, 2020)

1.2 المراجعة الأدبية Literature Review:

تم إجراء العديد من الدراسات للبحث في جودة أنواع مختلفة من المطاعم في العديد من البلدان. تم اقتراح العديد من أبعاد الجودة كمتغيرات مستقلة لها علاقات مع متغيرات تابعة مختلفة. نظرت الأبحاث السابقة في بعض الجوانب الكمية لعمليات المطاعم. تم التحقيق في تحليلات النسب في دراسة استكشافية للتنبؤ بفشل المطعم تم تحديد كثافة المطاعم ومعدل دوران الملكية على أنها مرتبطة ارتباطاً وثيقاً. وقد استنتج في دراسات سابقة أن الإدارة الفعالة لدورة حياة الأسرة وقضايا نوعية

الحياة أكثر أهمية لنمو وتطور المطعم. كما وجدوا أن معدل الفشل في صناعة المطاعم يأتي من التقليل من صعوبة بيئة

الأعمال والافتقار المطلق إلى قسم مراقبة الجودة في أي قطاع من قطاعات المطاعم.(Al-Tit, 2019)

تظهر أبعاد عديدة لجودة المطاعم ، بين القطاعات المختلفة ، مع بعض النماذج المقترحة لجودة خدمة المطاعم في

البلدان الإسلامية. يتكون النموذج من ثمانية أبعاد: البيئة المادية العامة ، والبيئة المادية الإسلامية ، وجودة الطعام ، ووقت

الانتظار ، والموظفين ، والعملية ، والخبرة ذات الصلة بالإسلام ، وجودة الحلال. استكشفت بعض الدراسات السابقة تصورات

العملاء لجودة خدمة المطاعم في باكستان باستخدام خمسة أبعاد: جودة الطعام ، والأشياء الملموسة ، والموظفين ، والراحة ،

والنصائح. تشمل العوامل المحتملة التي تؤثر بالتأكيد على جودة خدمة مطاعم الوجبات السريعة دراسة العلاقة بين تجربة

العملاء والجودة الشاملة. استخدموا ثلاثة أبعاد رئيسية لقياس الجودة الإجمالية للمطاعم: جودة الخدمة وجودة الطعام وجودة

واجواء المطعم. في دراسة تستند إلى خدمة المطاعم الشعبية وجودة الطعام وجد أن لها تأثيرا إيجابيا كبيرا على رضا العملاء

وولائهم. وأضافوا أن توفير طعام عالي الجودة مهم بشكل خاص لرضا العملاء في المطاعم الشعبية حيث يكون الجو غير

مرض. لفحص عوامل نجاح المطاعم المستقلة ، كشفت أن النجاح لا يمكن أن يستمر دون عدد من العوامل التي تعمل في

وئام. تدعم الدراسات البحثية السابقة جودة خدمة المطاعم من حيث ثلاثة أبعاد: الخدمة والنظافة والجو. قاموا بقياس جودة

الخدمة باستخدام الأبعاد التالية: صورة المطعم ودقة وسرعة الخدمة. حدد بعض الباحثين أربعة أبعاد لجودة المطاعم: جودة

الطعام وجودة الخدمة والبيئة المادية وعدالة الأسعار. استخدم (Canny 2014) ثلاثة أبعاد لقياس تجربة تناول الطعام: جودة

الطعام وجودة الخدمة والبيئة المادية. قاموا بتفعيل جودة الخدمة من حيث الموثوقية والاستجابة. قاموا بتقييم جودة الخدمة

باستخدام الموثوقية والضمان والتعاطف والاستجابة. في دراسة لعدد محدود من المطاعم في الأردن ، قام Al-Tit (2015) بالتحقيق في تأثير الخدمة وجودة الطعام على رضا العملاء والاحتفاظ بهم.

3.1 المبادئ النظرية للدراسة : Theoretical Principles of Study

في هذا الجانب ، تتضمن الجودة تحت الإدارة مكونا حسيا وكميا وتغذويا. يمكن الكشف عن الحاجة إلى استراتيجيات مراقبة الجودة المثلى من العوامل المختلفة التي تشكل نجاح المطاعم وهذا يساهم كأهداف محددة لهذه الدراسة. تستخدم صناعة الأغذية السعودية حاليا أدوات ومقاييس الجودة الأساسية ، بما في ذلك أنظمة التحكم في العمليات الإحصائية (SPC) ، كعلامة إرشادية على مكانتها في الجودة وقدرتها التنافسية في السوق الدولية. . العلامات الناشئة لإدارة الجودة الشاملة (TQM) في صناعة الأغذية السعودية ضرورية أيضا لتحديد الثقة المالية وكذلك ثقة العملاء. تدرك المطاعم الصغيرة استعدادها لأنظمة الجودة الحديثة التي قد تحسن فرصها في البقاء في عالم التجارة الحرة (تحت مظلة منظمة التجارة العالمية). كما هو لا شك فيه ، فإن فكرة الجودة مهمة. تمارس إدارة الجودة دائما بغض النظر عن حجم الأعمال سواء كانت كبيرة أو صغيرة تعمل في صناعات مختلفة. ومع ذلك ، فإن معنى التغيير النوعي من صناعة إلى أخرى هي تلك التي تتطلب اتباع نهج مميزة لاستخدامها في الإدارة الناجحة. على مر السنين ، تأكيد الخدمات واتجاه النشاط في شركات المطاعم ؛ استمر في تقديم الكثير من التحديات في العالم الحالي حيث كل شيء بدءا من أحدث الأجهزة إلى التكنولوجيا الرقمية كل شيء أمر بالغ الأهمية. يثبت رضا العميل أنه المحور الرئيسي في كل لقد أوضحت تصور العملاء كعنصر مهم في أي خدمة مطعم جيدة في المملكة العربية السعودية. لتحسين خاصة فيما يتعلق بجودة تقديم الخدمات في هذا ، ومراقبة الجودة. عندما يتعلق الأمر

بإدارة أي مطعم ، يصبح التحدي المتكرر في قطاع المطاعم ويحتاج إلى اعتبارات. لا تزال المراجعة المنهجية للأدبيات لتحديد حتمية ضمان الجودة لإدارة أعمال المطاعم هي النهج المستهدف في هذا الصدد.

وتكتسي هذه الدراسة أهمية حاسمة لثلاثة أسباب: أولاً، أنها تساهم في مجموعة المعرفة النظرية والتجريبية والعملية في مجال المطاعم الصغيرة التي تركز على منطقة الرياض. ثانياً، سيساعد مطاعم الأعمال الصغيرة على دراسة استراتيجيات مراقبة الجودة من أجل الحد من معدل فشل الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال تحديد حواجز مراقبة الجودة وزيادة الوعي بالتحديات المحتملة في الشركات الصغيرة داخل الرياض التي قد تواجهها. وثالثاً، سيدعم بشكل مباشر خطة رؤية الحكومة 2030، حيث تهدف إلى تعزيز النمو الاقتصادي في السياق السعودي والتخفيف من الفشل بين الشركات الصغيرة. تمثل صناعة المطاعم قطاعاً مهماً في اقتصاد العديد من البلدان . التنقل ونموذج الأعمال ليسا متشابهين ولكنه معقد للغاية ، لذلك لا يدعم الاستثمار الصغير. بالتأكيد ، ينفذ المطعم الجيد الناس من الجوع والجوع من الناحية التجارية ، لكنه قد يؤثر على صحة الناس وقد يكون السبب في سوء الأعمال عند تعرضه لسوء إدارة مراقبة الجودة. (Hinson, 2024)

4.1 مشكلة البحث Research Problem:

تواجه صناعة الأغذية في المملكة العربية السعودية تحدياً مستمراً من المنافسة الشرسة من شركات تصنيع الأغذية الدولية العملاقة. على الرغم من ذلك ، فإنها تظهر باستمرار علامات النمو كما تنعكس في صادراتها. ومن المتوقع أن تنتشر المنافسة بعد الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية. حدد التحقيق استعداد وحالة جودة صناعة الأغذية السعودية لتحمل التحدي الجديد والبقاء على قيد الحياة في سوق التجارة الحرة. تشمل الأعمال الصغيرة الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

(MSMEs). تلعب هذه الشركات دورا حيويا في التنمية الاقتصادية من حيث خلق فرص العمل وتوليد الدخل. على الرغم من

أن المملكة العربية السعودية هي واحدة من أسرع الاقتصادات نموا في العالم، إلا أن إجمالي المساهمة في الناتج المحلي

الإجمالي يبلغ 21.9 في المائة فقط، وهي نسبة صغيرة نسبيا مقارنة بمعظم الاقتصادات المتقدمة. أحد الأسباب الرئيسية

لمشكلة انخفاض المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي هو متوسط عمر هذه الشركات ، والذي يقدر بسبع سنوات فقط (JC

2016). عامل آخر يساهم في ذلك هو نقص الفرص والموارد المناسبة ، مما أدى إلى العديد من الشركات في المملكة العربية

السعودية. ونتيجة لذلك، فإن المملكة العربية السعودية، على الرغم من ثرائها، تقع في الطرف السفلي من البلدان المتقدمة،

وهناك حجة قوية للحكومة والمؤسسات الأخرى لدعم الشركات الصغيرة في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة. في نهاية

المطاف ، تحتاج المملكة العربية السعودية إلى حماية نفسها اقتصاديا وماليا من تقلب الإيرادات المستمدة من النفط والمنتجات

المرتبطة به. وفي الوقت نفسه، تركز خطة التحول الوطني على كيفية تأمين مستقبل اقتصادها وخلق التنمية المستدامة داخل

البلاد. استثمرت الحكومة السعودية على نطاق واسع في البنية التحتية والتعليم، إلى جانب توفير بيئة محفزة للشركات الخاصة

لتزدهر، وذلك أساسا من خلال تحسين الوصول إلى التمويل. (Olaleye, 2023)

تهدف هذه الدراسة الاستكشافية والنوعية والوصفية المدعومة بالعديد من الأبحاث والتحليلات إلى تحديد عوامل

النجاح الحاسمة المطلوبة في عمليات المطاعم وتحديد مقاييس النجاح ذات الصلة بإدارة الجودة. تم الاتصال ب 25 مطعما

صغيرا في الرياض ، وطلب من حوالي 125 مشاركا (أصحاب وموظفين) من مطاعم مختلفة إما ملء استبيان أو الرد على

المقابلات من أجل جمع البيانات من خلال مقابلات شبه منظمة وجها لوجه. كان الغرض من المقابلات هو استكشاف

الاستراتيجيات المختلفة ذات الصلة بعملية حفظ الأغذية وقوائم مكونات الجودة وتدابير سلامة الأغذية جنباً إلى جنب مع نظام

الإدارة السليم. يهدف الاستبيان إلى استكشاف الأبعاد المختلفة للجودة من خلال تقييم قائمة الطعام والمواد الغذائية الحلال والجودة وخدمات العملاء والنظافة وبيئة المطعم ونطاقات الأسعار التي تؤثر على خدماتهم بشكل عام. ستساعد نتائج هذا البحث (نجاحهم / فشلهم) بدورها في تعزيز النمو الاقتصادي الشامل للشركات الصغيرة والتأثير على الأجيال القادمة ، وتطوير قدراتهم واستعدادهم لتخطيط وإطلاق وتنظيم وإدارة المشاريع التجارية كوسيلة لتوليد الربح دون المساومة على الجودة والخدمات. عند تقييم العوامل الحاسمة التي تساهم في النجاح في عمليات جودة المطاعم ، تمت مقارنة ومناقشة قضايا بناء العلامة التجارية ، وخدمات العملاء ، وتكاليف التشغيل جنباً إلى جنب مع هوامش الربح ، وجودة المكونات الغذائية ، وتدابير الرقابة ، والنظافة العامة والمعايير (SOPs).

1.5 فرضيات البحث :Research hypotheses

كان الغرض من دراسة الحالة النوعية المتعددة هذه هو استكشاف استراتيجيات مراقبة الجودة التي يستخدمها أصحاب الأعمال الصغيرة للحفاظ على أعمالهم من البداية حتى الآن. ولتحقيق هذا الهدف، قمت بإشراك 25 من أصحاب المطاعم الصغيرة والموظفين داخل الرياض في مقابلات شبه منظمة وأجريت ملاحظات عشوائية أثناء جمع بيانات المطاعم. ساعدت تقنيات جمع البيانات على فهم تصورات المشاركين في سياق هدف الدراسة. لقد ربطت المعرفة المكتسبة من المشاركين بسؤال البحث المركزي للدراسة.

- ما مدى الحاجة إلى استراتيجيات قسم الجودة وتقييم استعدادهم لاكتساب وتعزيز مستوى معايير الجودة؟
- ما دور ادارة الجودة ومقارنة المطاعم المختلفة فيما يتعلق بقدرتها التنافسية في سوق الأعمال الصغيرة؟

- ماهي إجراءات التشغيل الموحدة وتدابير مراقبة الجودة لهذه المطاعم وتأكيدا على افتقارها؟
 - هل ارتباط أبعاد الجودة في المطاعم ويؤدي إلى النمو الاقتصادي الشامل ؟
 - هل هناك حاجة الى تطوير فهم أساسي لأنواع مختلفة من أدوات الجودة التي يتم ممارستها أو المنشأة حديثا داخل
- قسم الجودة؟

1.6 أهداف البحث :Research Objectives

الغرض من هذه الدراسة التفصيلية هو استكشاف الاستراتيجيات المختلفة ذات الصلة بعملية حفظ الأغذية ، وقوائم مكونات الجودة ، وتدابير سلامة الأغذية جنبا إلى جنب مع نظام الإدارة السليم. بالتأكيد ، ينقذ المطعم الجيد الناس من الجوع والجوع من الناحية التجارية ، لكنه قد يؤثر على صحة الناس وقد يكون السبب في سوء الأعمال عند تعرضه لسوء إدارة مراقبة الجودة. هذه الدراسة ذات أهمية حاسمة لثلاثة أسباب: أولا، أنها تساهم في مجموعة المعرفة النظرية والتجريبية والعملية في مجال المطاعم الصغيرة التي تركز على منطقة الرياض؛ ثانيا، ستساعد مطاعم الأعمال الصغيرة على دراسة استراتيجيات مراقبة الجودة من أجل تقليل معدل فشل الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال تحديد حواجز مراقبة الجودة وزيادة الوعي بالتحديات المحتملة في الشركات الصغيرة داخل الرياض. تهدف هذه الدراسة إلى فحص إدارة الجودة الشاملة والحاجة إلى استراتيجيات مراقبة الجودة في الرياض فيما يتعلق بالمطاعم الصغيرة.

وتتمثل الأهداف المحددة فيما يلي:

أ. دراسة كيفية الحفاظ على جودة المنتجات والخدمات في المطاعم الصغيرة في الرياض وتحسينها باستمرار.

ب. تحليل وتطوير الربط المحتمل بين عوامل النمو الاقتصادي المختلفة المعنية بنظام مراقبة الجودة الجيد في

أعمال المطاعم في الرياض

ج. التحقق من مدى إمكانية تعزيز إجراءات مراقبة الجودة الحالية

د. تقديم توصيات بشأن دعم الشركات الناشئة الصغيرة في المملكة العربية السعودية لتقليل حواجز مراقبة الجودة ،

لمساعدتها على تحقيق النمو ، والمساهمة في التنمية الاقتصادية في المملكة العربية السعودية.

ستساعد نتائج هذا البحث (نجاحهم / فشلهم) بدورها في تعزيز النمو الاقتصادي الشامل للشركات الصغيرة والتأثير

على الأجيال القادمة ، وتطوير قدراتهم واستعدادهم لتخطيط وإطلاق وتنظيم وإدارة المشاريع التجارية كوسيلة لتوليد الربح دون

المساومة على الجودة والخدمات. عند تقييم العوامل الحاسمة التي تساهم في النجاح في عمليات جودة المطاعم ، تمت مقارنة

ومناقشة قضايا بناء العلامة التجارية ، وخدمات العملاء ، وتكاليف التشغيل جنباً إلى جنب مع هوامش الربح ، وجودة

المكونات الغذائية ، وتدابير الرقابة ، والنظافة العامة والمعايير (SOPs).

1.7 أسئلة الدراسة :Study Questions

تهدف الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة البحثية المحددة التالية:

كيف يمكن تطوير مراقبة الجودة والتحسين المستمر لمنتجات وخدمات المطاعم في الرياض؟

ستساعد الإجابة على هذا السؤال في تحديد العوامل المهمة وأبعاد الجودة التي تؤثر بشكل مباشر على أعمال

المطاعم الصغيرة ونجاحها. يتم استكشاف حوالي 11 بعدا من أبعاد الجودة ومقارنتها فيما يتعلق بتأسيس الأعمال التجارية

الصغيرة جنبا إلى جنب مع أدوات الجودة التي تستخدمها بعض المطاعم الحالية.

ما هي طرق تحليل وتطوير الربط المحتمل بين عوامل النمو الاقتصادي المختلفة المعنية بنظام مراقبة الجودة الجيد في

أعمال المطاعم في الرياض؟

ستساعد الإجابة على هذا السؤال في التأكد من أهمية العوامل الاقتصادية ، مع التركيز على المتغيرات المرتبطة

بالعمليات التجارية ذات الجودة اليومية مع مراعاة الموقع والتسويق وخطة العمل واستخدام التكنولوجيا والإدارة والعملاء

والموردين والجودة والعمل الجماعي والرقابة المالية وتحليل النجاح أو الفشل.

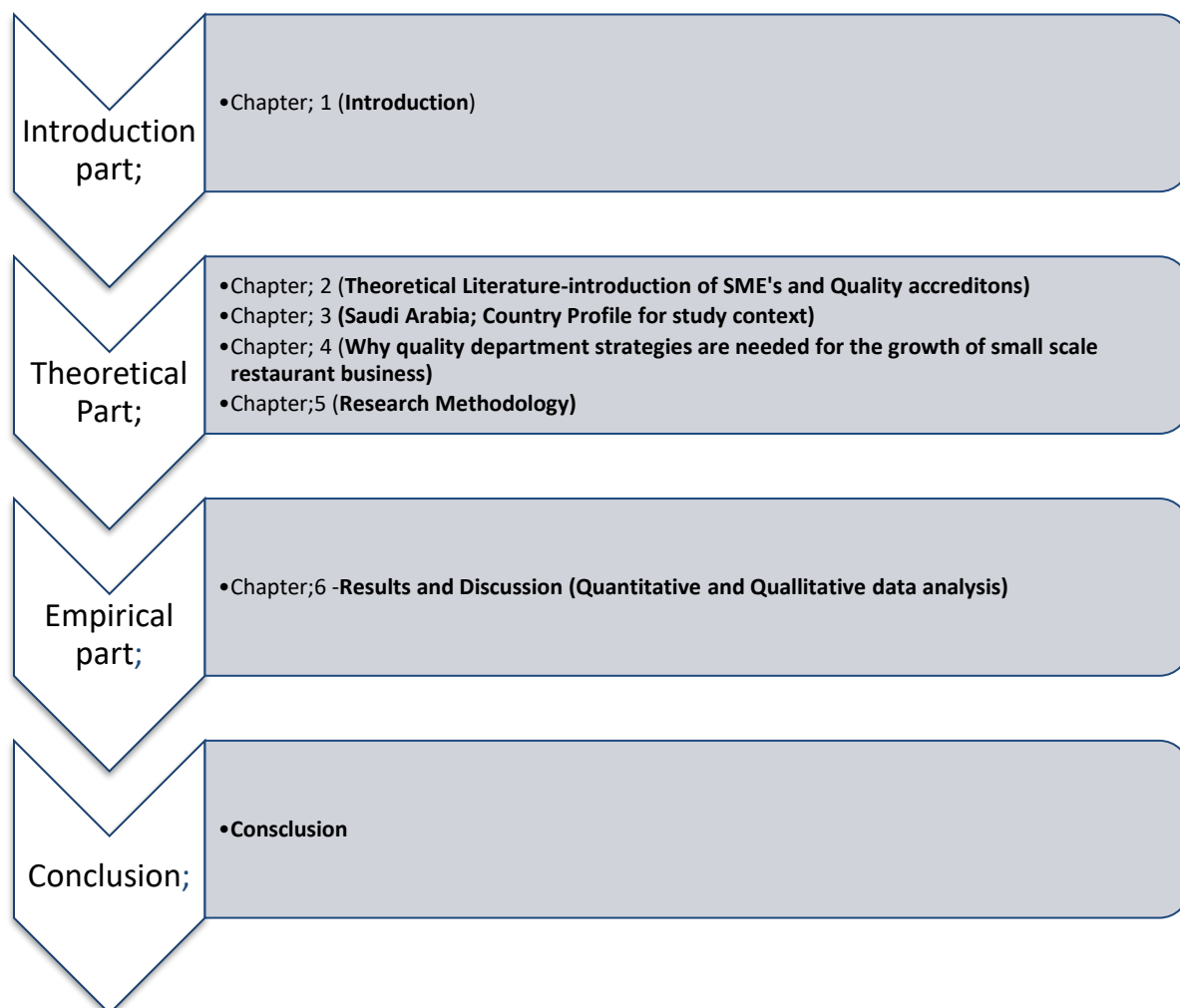
إلى أي مدى تفي إجراءات مراقبة الجودة الحالية بالمبادئ التوجيهية المقترحة وكيف يمكن تحسينها؟

ستساعد الإجابة هنا في تحديد العوامل المهمة التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على نجاح أعمال المطاعم في

الرياض. في هذه الدراسة ، يتم شرح استراتيجيات مراقبة الجودة هذه من حيث أبعاد الجودة وأدوات الجودة الحالية وحالة

الموظف ونمط النمو الاقتصادي العام للمطعم.

الشكل 1 Figure1: هيكل الأطروحة.



1.8 أهمية البحث :Research Importance

الموضوعات الرئيسية الناشئة عن هذا البحث تخلق نهجا يركز على الأعمال من خلال العمل على خدمة مراقبة

الجودة والعلاقات ، وجودة المنتج المستدامة العالية والاتساق جنبا إلى جنب مع عوامل النجاح التي تهدف إلى النمو

الاقتصادي وكذلك داخل المطاعم الصغيرة في المملكة العربية السعودية. تظهر أبعاد عديدة لجودة المطاعم ، بين القطاعات المختلفة ، مع بعض النماذج المقترحة لجودة خدمة المطاعم في البلدان الإسلامية. يتكون النموذج من أبعاد مختلفة: البيئة المادية العامة ، البيئة المادية الإسلامية ، جودة الطعام ، وقت الانتظار ، الموظفين ، العملية ، الخبرة ذات الصلة بالإسلام وجودة الحلال. قد توفر نتائج هذه الطريقة المختلطة المحددة والجماعية لهذه الدراسة لأصحاب الأعمال الجدد رؤى حول تحسين معايير الجودة الخاصة بهم. من خلال تنفيذ الاستراتيجيات الموضوعة في هذا البحث ، قد تمهد الأعمال التجارية الصغيرة المحتملة طريقها من خلال خدمات أفضل ومحسنة الجودة إلى جانب الفوائد الاقتصادية المحتملة. ستساعد الإجابة على هذا السؤال في التأكد من أهمية العوامل الاقتصادية ، مع التركيز على المتغيرات المرتبطة بالعمليات التجارية ذات الجودة اليومية مع مراعاة الموقع والتسويق وخطة العمل واستخدام التكنولوجيا والإدارة والعملاء والموردين والجودة والعمل الجماعي والرقابة المالية وتحليل النجاح أو الفشل. المساعدة في تحديد العوامل الهامة التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على نجاح أعمال المطاعم في الرياض. في هذه الدراسة ، يتم شرح استراتيجيات مراقبة الجودة هذه من حيث أبعاد الجودة وأدوات الجودة الحالية وحالة الموظف ونمط النمو الاقتصادي العام للمطعم. تشمل العوامل المحتملة التي تؤثر بالتأكيد على جودة خدمة مطاعم الوجبات السريعة دراسة العلاقة بين تجربة العملاء والجودة الشاملة كما هو مذكور في هذه المسودة. لفحص عوامل نجاح المطاعم المستقلة ، كشفت أن النجاح لا يمكن أن يستمر دون عدد من العوامل التي تعمل في وئام. قاموا بتفعيل جودة الخدمة من حيث الموثوقية والاستجابة عبر أدوات الجودة. ستساعد الإجابة هنا في تحديد العوامل المهمة التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على نجاح أعمال المطاعم في الرياض. في هذه الدراسة ، يتم شرح استراتيجيات مراقبة الجودة هذه من حيث أبعاد الجودة وأدوات الجودة الحالية وحالة الموظف ونمط النمو الاقتصادي العام للمطعم.

يجد أصحاب مطاعم الأعمال الصغيرة صعوبة في البقاء على قيد الحياة حتى عندما يشهد الاقتصاد الكلي نمواً اقتصادياً. ستساعد نتائج هذا البحث (نجاحهم / فشلهم) بدورها في تعزيز النمو الاقتصادي الشامل للشركات الصغيرة والتأثير على الأجيال القادمة ، وتطوير قدراتهم واستعدادهم لتخطيط وإطلاق وتنظيم وإدارة المشاريع التجارية كوسيلة لتوليد الربح دون المساومة على الجودة والخدمات. عند تقييم العوامل الحاسمة التي تساهم في النجاح في عمليات جودة المطاعم ، تمت مقارنة ومناقشة قضايا بناء العلامة التجارية ، وخدمات العملاء ، وتكاليف التشغيل جنباً إلى جنب مع هوامش الربح ، وجودة المكونات الغذائية ، وتدابير الرقابة ، والنظافة العامة والمعايير (SOPs). يمكن أن تساعد النتائج أيضاً صانعي السياسات الذين يسعون إلى دعم الشركات الصغيرة بالمعرفة حول استدامة الأعمال الصغيرة وما يمكن توقعه في المستقبل. ستكون هذه الدراسة مفيدة بالتأكيد في الحد من إخفاقات الأعمال الصغيرة ويرجع ذلك أساساً إلى ضعف تدابير مراقبة الجودة وزيادة فرص العمل ومزايا الموظفين والمنتجات والخدمات التي تساهم في النمو الاقتصادي العام لتأسيس الشركات الصغيرة

1.9 منهجية البحث :Research Methodology

تهدف هذه الدراسة الاستكشافية المختلطة والوصفية المدعومة بالعديد من الأبحاث والتحليلات إلى تحديد عوامل النجاح الحاسمة المطلوبة في عمليات المطاعم وتحديد مقاييس النجاح ذات الصلة بإدارة الجودة. تم الاتصال بـ 25 مطعماً صغيراً في الرياض ، وطلب من حوالي 125 مشاركاً (مالكا وموظفاً) من مطاعم مختلفة ملء الاستبيان والرد على المقابلات من أجل جمع البيانات من خلال المقابلات شبه المنظمة وجهاً لوجه والمقابلات المصممة جيداً. كان الغرض من المقابلات هو استكشاف الاستراتيجيات المختلفة ذات الصلة بعملية حفظ الأغذية وقوائم مكونات الجودة وتدابير سلامة الأغذية جنباً إلى

جنب مع نظام الإدارة السليم. يهدف الاستبيان إلى استكشاف الأبعاد المختلفة للجودة من خلال تقييم قائمة الطعام والمواد

الغذائية الحلال والجودة وخدمات العملاء والنظافة وبيئة المطعم ونطاقات الأسعار التي تؤثر على خدماتهم بشكل عام.

لذلك استخدمت نهجا مختلطا (الأساليب النوعية والكمية) للحصول على بيانات عالية الجودة لمعالجة أسئلة البحث

التي تمت مناقشتها بشكل فردي في الفصول اللاحقة. لم أختَر تصاميم بحثية أخرى مثل الإثنوغرافية أو الظواهرية أو السردية

لأن أي منها لا يناسب دراستي. يقدم الباحثون الإثنوغرافيون صورة مفصلة لمجموعة وفحصا لكيفية الحفاظ على ثقافتهم. يدرس

البحث الإثنوغرافي الثقافات والحياة اليومية والسلوكيات والأنشطة في ثقافة أو مجتمع. لم أكن أنوي استخدام تصميم إثنوغرافي

لأنني لم أكن أسعى إلى دراسة التأثيرات الثقافية المتعلقة بالشركات الصغيرة. تشمل المكونات الخمسة لتصميم دراسة الحالة

أسئلة الدراسة والتحليل والمقترحات وربط البيانات بالمقترحات وتفسير النتائج. تتضمن دراسات الحالة المتعددة مقابلات مع

أكثر من صاحب عمل وموضوع واحد ، بما في ذلك الإعداد والظروف وخصائص سكان الموضوعات. في دراسة الحالة

النوعية المتعددة هذه ، استخدمت مقابلات شبه منظمة مع أسئلة مفتوحة ومراجعة وثائق الشركة لاستكشاف الاستراتيجيات

الناجحة لأصحاب الأعمال التجارية في المطاعم الصغيرة.

1.10 السكان وأخذ العينات : Population and Sampling

لقد استخدمت أخذ العينات الهادف لهذه الدراسة البحثية النوعية. كان هدفي هو استخدام أخذ العينات الهادفة لجمع

البيانات من المشاركين الذين اكتسبوا الخبرة والنجاح في إدارة مطعم تجاري صغير. حجم العينة المحدد صغير بما يكفي لإدارة

البيانات التي تم جمعها وكبير بما يكفي لتوفير فهم نصي جديد وغني للتجربة. لذلك ، شمل حجم عيني 25 مطعما صغيرا

مع 125 مستجيبا في المجموع (موظفين / ملاك) في الرياض. يعد وضع معايير الأهلية للمشاركة مفيدا لتجنب جمع البيانات

غير الفعال. للتأكد من أن المشاركين لديهم المعرفة والخبرة التي أحتاجها للدراسة البحثية ، وضعت معايير الأهلية. أولا ، طلب

من أصحاب الأعمال الصغيرة وموظفي المطاعم الناجحين ملء الاستبيان الذين تقع أعمالهم في مناطق حول العليا ، الخالدية

، وبالتالي شارك ما مجموعه 125 موظفا ومالكا في هذه الدراسة. في إطار المقابلة ، كان هدفي هو جعل المشاركين

المحتملين يجيبون على الأسئلة باستخدام مقابلات مفتوحة شبه منظمة. لضمان فهم أعمق للمقابلات التفاعلية مع المشاركين ،

قمت بتسجيل التواصل مع كل مشارك على النحو الموصى به

فيما يلي قائمة بالأسئلة البحثية المدرجة في المقابلة.

- كيف ترى المطاعم الأخرى مقارنة بمطاعمك؟
- كيف تختلف عن منافسيك؟
- ما هي أدوات الجودة التي يستخدمونها داخل مطاعمهم؟
- ما هي استراتيجيتك الشاملة لمراقبة جودة المطعم؟ جودة الطعام والموردين الذين يتعاملون معهم؟
- ما هي التركيبة السكانية للعملاء التي تستهدفها؟ أو ما هي محفظة العملاء الخاصة بك؟
- كيف تصف تفضيلات عملائك الغذائية؟
- ما الذي تعتقد أن عملائك يقدرونه أكثر في تجربة مطعمهم؟

• كيف يعرف العملاء عنك؟ أو كيف حاولت الوصول إلى العملاء؟

• كم من الوقت استغرقت لبناء سمعتك إلى ما هي عليه اليوم؟

• ما الذي يجعل قائمتك فريدة من نوعها؟

• ما هي استراتيجيتك لقياس رضا العملاء؟ من المسؤول؟

• كم مرة تقوم بتحديث القائمة الخاصة بك (العناصر والأسعار)؟

• ما هي المشاكل التي تواجهها عند إدارة موظفيك؟ كيف يمكنك حلها؟

• كيف تراقب أدائها؟ كيف تعرف أنهم يقومون بعمل جيد؟

تم تحليل البيانات باستخدام تقنية تحليل المحتوى مع التحليل المقارن المستمر لمقارنة أوجه التشابه والاختلاف عبر

جميع تعليقات المستجيبين لتحديد الموضوعات الناشئة وضمان قابلية التعميم.

1.11 أدوات الدراسة Study tools:

أدوات جمع البيانات

أجريت الدراسة على مطاعم صغيرة الحجم في المملكة العربية السعودية 25 مطعما صغيرا مع 125 مشاركا في

المجموع (الموظفين / الملاك) في الرياض.

تم جمع البيانات باستخدام استبيان ومقابلات تتكون من أبعاد الجودة وأدوات الجودة وأسئلة الإدارة الفردية لقياس الضمان والقائمة والبيئة الخارجية والدقة وجودة الطعام والاستجابة وجودة النظافة والتصميم الداخلي وجودة الحلال وجودة أجواء المطعم والسعر ورضا العملاء (رضا العملاء عن تجربة تناول الطعام).

تضمنت الطرق الشائعة لجمع البيانات المقابلات والاستبيان والملاحظات والتحف والملاحظات وسجلات المحفوظات. تم استخدام نهج مقابلة شبه منظم لهذه الدراسة. خطوة بخطوة ث (Harrison, 2023) أي يتبع ؛ ترتيب موعد مع موظف بدوام كامل مسؤول عن المطعم ؛ زيارة المطعم للتحقق من أهليته وفقا ل معايير الجودة، وتقديم محتويات الاستبيان وشرحها؛ ومن ثم جمع الاستبيان المكتمل. خلال المقابلات وجها لوجه ، اقتربت من المشاركين بأسئلة المقابلة التالية لمعالجة سؤال البحث المركزي الذي يقتصر على 20 دقيقة لكل مشارك. يفضل استخدام المقابلات وجها لوجه من أجل إشراك المشاركين في عملية جمع البيانات الصوتية. لذلك ، كان هدفي هو إجراء وتسجيل مقابلات شبه منظمة بإذن من المشاركين. لضمان عملية جمع بيانات جيدة التنظيم ، استخدمت بروتوكول مقابلة لتجنب الانحراف عن هدف البحث.

علاوة على ذلك ، أجريت فحصا للأعضاء للتأكد من مصداقية ودقة وموثوقية وصحة الدراسة البحثية. فحص الأعضاء هو أسلوب لضمان مصداقية ودقة الدراسة. لذلك ، قمت بنسخ البيانات التي تم جمعها وإرسال ملخصات المقابلة إلى كل مشارك للتحقق من الدقة وتأكيدها حتى لا تكون هناك معلومات مفقودة. لقد جندت مساعدة المشاركين الذين زودوني بوثائق العمل للحصول فقط على المعلومات ذات الصلة المتعلقة بقضايا العمل المحددة التي نوقشت خلال المقابلة.

1.12 تقنية جمع البيانات Data Collection Technique:

بعد أن رد المشاركون على خطاب الدعوة ، قمت بجدولة تاريخ ووقت مناسبين لكل مشارك. كانت تقنية جمع البيانات لهذه الدراسة عبارة عن مقابلات شبه منظمة في الشركة أو في الموقع المختار للمشاركين باستخدام أسئلة المقابلة ومراجعة مستندات العمل. بعد جمع البيانات من المشاركين ، استخدمت فحص الأعضاء لضمان التفسير المناسب للردود. تلقى المشاركون نسخة من تحليلي للتأكد من صحة وصحة ردودهم. زودت المشاركين بنسخة من تفسيرات البيانات وطلبت منهم مراجعة أهمية ودقة تحليلي.

1.13 تقنية تنظيم البيانات Data Organization Technique:

يتطلب تنظيم البيانات للدراسات النوعية عدة خطوات في تنظيم البيانات التي تم الحصول عليها من المقابلات شبه المنظمة ، مثل مراجعة ملاحظات المقابلة ، وحفظ ملاحظات المجالات أثناء الدراسة ، وإدخال البيانات في برنامج تحليل البيانات النوعية ، ومراجعة البيانات. استخدمت مسجلاً محمولاً لجمع بيانات المقابلة. دونت ملاحظات مكتوبة بخط اليد أثناء المقابلة. قبل نقل ملفات البيانات إلى الحاسب الآلي.

1.14 تحليل البيانات Data Analysis:

لضمان الترميز الدقيق وتحديد السمات ، استخدمت برنامج تحليل بيانات NVivo. NVivo هو برنامج بحثي راسخ يستخدمه 56 باحثاً لتسهيل الترميز والتحليل. ثم راجعت وثائق العمل لتحديد البيانات لدعم بيانات المقابلة. يتضمن تسلسل

تحليل البيانات تقييم البيانات وتصنيفها. لتنفيذ هذه الخطوات بنجاح ، استخدمت المقابلات كأسلوب أساسي لجمع البيانات ، مع استكمالها بالملاحظة غير الرسمية ومراجعة وثيقة عمل لاستخراج البيانات. لقد ضمنت تحكم الأعضاء بعد الكتابة فوق البيانات بنجاح. أجريت المقابلات الشخصية في مكان عمل المشاركين. تعمل المقابلات شبه المنظمة أيضا كدليل للباحثين لالتقاط الإشارات الاجتماعية من المقابلات. قمت بتضمين أسئلة متابعة لمساعدة المشاركين على تقديم وصف غني ومفصل لتجاربهم. أخيرا ، يطور الباحثون الذين يستخدمون المقابلات شبه المنظمة علاقة ويحافظون على الاهتمام الكامل للمشارك. من ناحية أخرى ، تتطوي المقابلات شبه المنظمة على تكلفة الاقتراب من المشاركين لإجراء مقابلة في الموقع. قمت أيضا بتحليل أكثر من 400,000 تقييم، مقسمة بالتساوي بين الرياض وجدة، لأجد أن متوسط التقييم المرجح لجدة هو 3.64 من 5 مقارنة بالرياض 3.57. لمزيد من التفاصيل عن سوق الرياض ، نجد أن الأشخاص ذكروا "الطعام" في المراجعات الإيجابية بنسبة 22٪ من الوقت ، وكانوا "خدمة" و "موظفون" مذكورين بنسبة 28٪ من الوقت في المراجعات السلبية. لذلك ، بالإضافة إلى استخدام برنامج NVivo ، استخدمت التحليل الموضوعي للتأكد من أن الموضوعات الرئيسية للدراسة مرتبطة بالأدبيات والإطار المفاهيمي.

1.15 محددات البحث :Research limitations

قد لا تمثل آراء المشاركين في هذه المجالات وجهة نظر جميع أصحاب أعمال المطاعم الصغيرة. من الواضح أن الموقع الجغرافي الذي يعمل فيه أصحاب المطاعم له جوانب مختلفة. في هذه الدراسة ، اقتصر المشاركون المحتملون على مناطق الرياض. يشهد السوق التجاري السعودي فوضى واسعة النطاق، لعدة أسباب مختلفة، حيث تظهر مشاريع جديدة يوميا، بينما تغلق أعداد كبيرة من الشركات الريادية (تقرير ممارسة أنشطة الأعمال الصادر عن البنك الدولي، 2018). ونتيجة لذلك

، فإن العديد من الشركات الصغيرة غير مستقرة ، ويمكن أن تكون المعلومات التي يتم جمعها منها محيرة. قد لا تمثل آراء المشاركين في هذه المجالات وجهة نظر جميع أصحاب أعمال المطاعم الصغيرة. لذلك ، قد لا تكون نتائج هذه الدراسة قابلة للتحويل إلى أصحاب الأعمال الصغيرة في مناطق أخرى من العالم . عملية جمع البيانات هي القيود التالية للدراسة. قد تختلف الاستراتيجيات التي ينفذها أصحاب الأعمال التجارية الفردية في المطاعم الصغيرة من مالك لآخر. سألت كل مشارك سلسلة من الأسئلة المفتوحة وطلبت منهم وصف استراتيجيات مراقبة الجودة المختلفة التي ساعدتهم في الحفاظ على أعمالهم. من القيود الأخرى للدراسة تحيز الاستجابة. يتضمن تحيز الاستجابة اختلافات في البيانات التي تم جمعها ، مما قد يؤدي إلى عدم دقة البيانات. في حين أن نتائج هذا البحث مثيرة للاهتمام، ويمكن أن تكون ذات أهمية كبيرة لصانعي السياسات في المملكة العربية السعودية والمنشآت الصغيرة الجديدة، يجب ملاحظة قيود الدراسة، وفي المقابل، يجب التعامل مع النتائج بحذر. وتهدف هذه الدراسة إلى إجرائها في منطقة نامية معينة، وهي المملكة العربية السعودية. لذلك، في حين أن العديد من النتائج قد تكون خاصة بالمكان، إلا أن بعض النتائج الأخرى قد تكون محددة السياق والتي تتعلق بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الأوسع ومنطقة دول مجلس التعاون الخليجي. من الممكن أن يتم تطبيق العديد من النتائج على الدول النامية الأخرى أو حتى بعض أجزاء أخرى من العالم. وبالتالي ، قد لا تكون نتائج الدراسة قابلة للتعميم. إلى حد ما ، سعى البحث إلى التحقيق في الطبيعة القابلة للتعميم لبعض النتائج ولكن لا يزال يتعين ملاحظة قيود البحث. على الرغم من حقيقة أن البحث نجح في العثور على رؤى حول خدمات ومعايير جودة المطاعم ، إلا أنه كان من الصعب نسبياً العثور على إجابات الصحيحة والمتطورة. وبالتالي ، ساعدت الأساليب المختلطة في التخفيف من التحيز. وفي حين أن تحليل استراتيجيات النوعية

كان موضع تركيز في الدراسات المذكورة آنفاً، فإنها كانت موجودة إلى حد كبير في شكل عقبات داخل البلدان النامية ونحو

تحقيق الكفاءة في استخدام الموارد في البلدان النامية (الأعمال التجارية الصغيرة ذات الصلة). (Aliedan, 2023)

لكن المقابلات النوعية هي طريقة مقابلة حيث تكون المبالغة الذاتية والتقليل من التقدير من قبل المستجيبين ممكنة

وتتداخل مع نتائج البحث. يؤثر الإطار الزمني لمسح المطاعم والحالة الاقتصادية للمطاعم والبلد أيضاً على نتائج البحوث.

على هذا النحو ، قد لا تكون النتائج قابلة للتعميم على فترات زمنية أخرى. المقالات السابقة ذات الصلة التي تمت مقاضاتها

لهذه الدراسة تدرس تصوراتهم الذاتية فيما يتعلق بالعوامل التي تؤثر على تدابير مراقبة الجودة وتقدم بدء الأعمال التجارية

الصغيرة في مختلف المجالات.

لذلك ، قد لا تكون نتائج هذه الدراسة قابلة للتحويل إلى أصحاب الأعمال الصغيرة في مناطق أخرى من العالم .

عملية جمع البيانات هي القيود التالية للدراسة. قد تختلف الاستراتيجيات التي ينفذها أصحاب الأعمال التجارية الفردية في

المطاعم الصغيرة من مالك لآخر. سألت كل مشارك سلسلة من الأسئلة المفتوحة وطلبت منهم وصف استراتيجيات مراقبة

الجودة المختلفة التي ساعدتهم في الحفاظ على أعمالهم. ومن القيود الأخرى للدراسة تحيز الاستجابة بما في ذلك الاستبيانات

المترجمة أو البيانات التي تم جمعها ، مما أدى إلى عدم دقة البيانات. ومن ثم هناك حاجة إلى دراسات مماثلة لدراسة هذه

المتغيرات في مختلف شركات المطاعم الصغيرة. (Aliedan, 2023)

1.16 النتائج والمناقشة Results & Discussion:

مع وضع هذه المفارقة في الاعتبار ، تم تصميم هذه الدراسة الاستكشافية للتركيز على الجوانب الأخرى التي يمكن من خلالها قياس نجاح المطعم. وكانت غالبية المجيبين من الرجال (90 في المائة). وكان المشاركون من مختلف الجنسيات، وتتراوح أعمارهم بين 24 و54 عاما. تراوحت سنوات خبرتهم في هذا المجال من ثلاث سنوات إلى 35 سنة. تراوحت سنوات العمل في المطعم الموجه من سنة إلى 35 سنة. من حيث نوع مطعمهم ، تم العثور على أربعة منهم سلسلة وستة بشكل مستقل. تم تحديد تسعة مطاعم على أنها محلية وستة مطاعم أخرى تم تجميعها في مؤسسات اللوجبات السريعة. كما استفادت بعض مطاعم الأعمال الصغيرة الراسخة من خدمات أنظمة الجودة المتكاملة لتحسين أنظمة فحص الجودة. أجاب ما يقرب من نصف المالكين الذين تمت مقابلتهم أنهم يستخدمون فقط أدوات مراقبة الجودة الأساسية لتقييم خصائص المنتج أو للإبلاغ عن رائحة الطعام أو قوامه. كان الهدف من هذا البحث هو التحقيق في الحاجة إلى استراتيجيات جودة المطاعم مع تطوير الملف الاقتصادي للمطعم. تم اختبار الفرضيات باستخدام تحليلات الارتباط التي تمت مناقشتها بدقة في الفصل الأخير.

1.17 ملخص Summary:

هدفت هذه الدراسة الاستكشافية الوصفية والمختلطة إلى تحليل العوامل التي تجعل المطاعم ناجحة فيما يتعلق بقسم مراقبة الجودة في المطاعم الصغيرة. تم فحص جوانب الاستراتيجية والتسويق والقائمة والتوظيف للمطاعم لتحديد العوامل التي تساهم في نجاحها في الأعمال. ساعدت أدوات مراقبة الجودة والتقنيات الأساسية طوال مراحل الإنتاج ووعدت بعلامات مبكرة لمعايير الجودة الصارمة وانخفاض تكلفة المنتج. واستنادا إلى ردود جميع المطاعم الـ 25 المختارة، كان من الواضح أن تقديم

الطعام والخدمات عالية الجودة باستمرار يخلق علاقة مع العملاء ويطور الولاء، وهو ما أبرزه جميع المشاركون تقريبا. كما أكد ذلك على أهمية خدمة العملاء والتركيز على العملاء لتحديد متطلباتهم. يجب أن تكون الاستراتيجية الواضحة واضحة وتم التأكيد عليها على الفور كعامل نجاح مهم للغاية مرتبط بالقائمة واتساق القائمة. هناك عامل آخر يظهر من مراجعة النتائج التي توصل إليها مديرو المطاعم وهو الجوانب التسويقية ، والتي تعتبر الكلام الشفهي ووسائل التواصل الاجتماعي هي الركائز الأساسية لسمعة المطعم. بالإضافة إلى ذلك ، وجد أن قضايا التوظيف تمثل معضلة رئيسية في صناعة المطاعم بسبب نقص العمال الأكفاء المدربين تدريباً جيداً ولديهم تعليم ذي صلة في هذا المجال. يبدو أن أدوات وتكنولوجيا الجودة تستخدم طوال مراحل الإنتاج في الشركات التي شملها الاستطلاع بدءاً من استلام المواد الخام إلى تسويق المنتجات النهائية ، مما يكشف عن بعض العلامات المبكرة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. ويدعم ذلك حماس الصناعة للحصول على جوائز الجودة. أكثر من ثلثي الشركات التي شملتها الدراسة الاستقصائية تمتلك جائزة الجودة. وكانت الممارسات المفيدة الأخرى المتعلقة بالجودة واضحة. على سبيل المثال ، كانت هناك رغبة في تقليل توقف الإنتاج بسبب مشاكل جودة المنتج ، واستخدام التحكم في العملية الإحصائية أثناء مراحل التصنيع ، وتقليل وقت الفحص ، وتقليل معدل الخسارة بسبب فحص الجودة. إلى جانب التأثير الإيجابي لتدابير الجودة هذه على سلامة الأغذية ، وفي النهاية على رفاهية المجتمع ، فإنها تحسن فرص بقاء صناعة الأغذية السعودية في مستقبل يدل عليه سوقها العالمي المفتوح. يجب أن يكون هناك اعتماد أكبر على إجراءات الجودة الآلية والحديثة لأنها ستؤدي بالتأكيد إلى تحسين كبير في الجودة ، مع تضحية أقل بتحسين الإنتاج والإنتاجية. في المستقبل، يعد الحفاظ على تكلفة المنتج التنافسية في السوق المفتوحة بعداً آخر للجودة يجب معالجته لتقييم مكانة صناعة الأغذية السعودية بشكل كامل. كما يوصى بتزويد هذه الصناعة بهيئة منظمة ، مثل جمعية الجودة المتخصصة ، لرفع مستوى الوعي بالجودة والحفاظ على

المعرفة المتقدمة بإجراءات الجودة المعاصرة. لتسهيل القدرة التنافسية للصناعة الغذائية السعودية ، يجب إجراء دراسة متأنية

لنظام القضائي التجاري المحلي لوضع قانون عقوبات جديد خاص بهذا القطاع الصناعي والتأكد من توافقه مع النظرة

الاستراتيجية التي وضعتها الهيئة المنظمة المذكورة أعلاه وسلطات منح الجودة في البلاد.

الفصل 2: الأدب النظري - لفهم موجز لتأسيس الأعمال التجارية الصغيرة

2.1 مقدمة Introduction:

وعلى الرغم من جاذبية الأسواق المحمية، فإن العديد من البلدان الصناعية مرتبكة بشأن المكافآت المقدمة من

عضوية منظمة التجارة العالمية. ومع ذلك، انضمت بلدان كثيرة إلى منظمة التجارة العالمية وتسعى بلدان أخرى كثيرة إلى

تحقيق هذا الهدف. وقد واجهت المملكة العربية السعودية مثل هذه المعضلة عند انضمامها إلى منظمة التجارة العالمية.

وكإجراء مهم نسبياً اتخذته الحكومة السعودية قبل الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية، تم تخفيض ضرائب الاستيراد من 13

إلى 5 في المائة منذ عام 2002. وقد وضعت هذه الخطوة ضغوطاً إضافية على الشركات السعودية المحلية التي تعاني

بالفعل من المنافسة الشرسة التي تمارسها الشركات الأجنبية. (Akers, 2019)(Cheng, 2021)

دخلت المملكة العربية السعودية مرحلة التصنيع من سبعينيات القرن العشرين ومنذ ذلك الحين كانت البلاد تلاحظ عملية تنمية

نشطة في مختلف مجالات الاقتصاد. على الرغم من العديد من التطورات المثيرة للاهتمام في الصناعات الكبيرة والتجارة

والزراعة وقطاعات الخدمات ، لا تزال قاعدة الأعمال "الصغيرة" غير متطورة بشكل صارخ. فيما يتعلق بهذا ، تركز هذه

الدراسة على توليد معلومات حول العوامل التي يمكن أن تكون بمثابة حواجز جودة أمام الشركات المنشأة حديثاً والتي ترتبط بفشلها. وبالتالي ، فإن فهم أهم هذه العوامل تجاه الشركات الصغيرة الجديدة وكذلك العوامل التي قد تجبر الفرد على بدء أعمال تجارية جديدة سيساعد بنفس القدر على فهم الأعمال الجديدة واحتياجات مراقبة الجودة في المراحل الأولى من العمليات التجارية. قامت العديد من الأبحاث السابقة بالتحقيق في عامل نجاح الأعمال الصغيرة وإنشاء مشاريع جديدة بينما أغفلت حقيقة أن معدل فشل الأعمال الصغيرة هو ضعف معدل فشل الأعمال الكبيرة. علاوة على ذلك ، نادراً ما تمت مناقشة عوامل الفشل ، على سبيل المثال ، لا يوجد دعم كافي من الوكالات أو حتى الحكومة. غير أن هذه البلدان الصناعية أصبحت في حيرة من أمرها إزاء نوع الفوائد المكتسبه من عضوية منظمة التجارة العالمية لأنها تنجذب نحو الأسواق المحمية. ومع ذلك ، فقد وقعت العديد من الدول على منظمة التجارة العالمية والعديد من الدول الأخرى تطمح إلى تحقيق هذا العمل الفذ. واجهت المملكة العربية السعودية مثل هذا الموقف عند حصولها على عضوية منظمة التجارة العالمية. أحد الإجراءات التحضيرية الأخرى الأكبر التي اتخذتها الحكومة السعودية قبل عضويتها في منظمة التجارة العالمية هو تخفيض ضرائب الاستيراد من 13 إلى 5 في المائة منذ عام 2002. وقد أدت هذه الخطوة إلى مزيد من الضغط على الشركات السعودية المحلية التي تكافح في الوقت الحاضر للتنافس مع الشركات الأجنبية.

2.2 الأعمال التجارية الصغيرة والشركات الناشئة Small-scale Business and

: Startups

وعلى وجه التحديد، يبدو أن درجة المنافسة الدولية هي الأعلى في صناعة الأغذية في المملكة العربية السعودية. استنادا إلى البيانات الواردة في دليل المصانع السعودية المنشور في وزارة التجارة والصناعة السعودية في عام 2003 ، فإن صناعة الأغذية لديها مساهمة بنسبة 16 في المائة في القطاع الصناعي السعودي بأكمله. هذا بشكل خاص مع الأخذ في الاعتبار أن البلد غير زراعي كما هو موصوف للحظات. وبالتالي ، فإن تصنيع الأغذية السعودية وتعبئتها يعتمد بشكل كبير على الأطعمة المطبوخة المستوردة المصنوعة من الأطعمة النيئة المستوردة من البلدان الزراعية الأخرى. على الرغم من حقيقة أن الحكومة السعودية منحت لسنوات حماية التعريفات الجمركية. على مر السنين ، نمت واردات الأغذية والمشروبات المصنعة في السوق السعودية بارتفاع مستمر. إن انخفاض حصة السوق المحلية يعني ضمنا نوع المنافسة التي يواجهها القطاع السعودي، وبالتالي فإن المعنى الضمني هو أن هناك معايير جودة صارمة يجب الوفاء بها. من ناحية أخرى ، يظهر تصدير المواد الغذائية السعودية التحسن الذي يعد علامة على نجاح الصناعة. إلى جانب ذلك ، فإن وظيفة ضمان الجودة لا تقدر بثمن في صناعة الأغذية وتعمل كدرع لصحة السكان. بتطبيق ضمان الجودة ، سيتم أيضا الدفاع عن صناعة الأغذية المحلية من المنافسين الأجانب. ومع ذلك ، فقد تم إجراء علاقة من قبل مصنعي المواد الغذائية فيما يتعلق بسلامة الأغذية وخطوات الجودة المتخذة على الأطعمة المنتجة. علاوة على ذلك ، فإن إدارة أي شركة مرتبطة بالأغذية يمكن أن تتنازل بسهولة عن قياسات الجودة الرئيسية وتضرر بها بشكل كبير ، إن لم تكن تتسبب في إفلاسها. (Cattaneo, 2009)

وعلى مدى فترة أطول، سيكون للتعامل مع زيادة التكلفة تأثير ملحوظ على المبيعات محليا ويعطي آفاقا للإمدادات في الخارج. تعد جودة المنتج عاملا رئيسيا في سلامة الأغذية ، والتي ينظر إليها على أنها مشكلة رئيسية في السنوات العشر الماضية ، حيث تصاعدت المشاكل سياسيا واستهلاكيا. ترتبط صحة الشخص بنوع ونوعية الطعام الذي يتم تناوله. وبالتالي ، لا يميز المشترون بين الأطعمة المحلية أو المستوردة ، بشرط أن تكون آمنة لهم وتوفر نفس الفوائد الغذائية. علاوة على ذلك ، فإن العلاقة بين الصحة والتغذية قوية لدرجة أن المنتجات الغذائية ليست حساسة للغاية للسعر والمكان. (Yamani, 2008)

ونتيجة لذلك، ستكون جودة الأغذية وسلامتها من العوامل الرئيسية التي تؤثر على السوق الحرة العالمية. في شركة تصنيع ، والتي تشمل المنتجات الغذائية ، يتم تحقيق الجودة من خلال الجمع بين معدات مراقبة الجودة والأدوات الإحصائية وتنفيذ استراتيجيات الجودة طوال دورة المنتج. يشرح هذا المقال كيف تستعد صناعة الأغذية في المملكة العربية السعودية لمواجهة الوضع القوي للسوق العالمية كونها شريكها الرئيسي. تتضمن هذه الأطروحة الاستخدام السليم لأدوات مراقبة الجودة وتظهر علامات مبكرة على تنفيذ إدارة الجودة الشاملة ، مما يسمح للقارئ بعد ذلك بتحديد ما إذا كان هناك دعم كاف قبل أن تصبح الصناعة مفتوحة بالكامل. كان من المفترض قبل البحث: "حماية التعريف والدعم الحكومي الذي تتمتع به صناعة الأغذية السعودية ، كان من شأنه أن يؤدي إلى تركيز أقل على الجودة ونقص أدوات الجودة للإنتاج والعمليات". يوضح تأكيد الفرضية الأولى أنه لا توجد هيئة تنظيمية في صناعة الأغذية المحلية مكرسة لقياس معايير الجودة والتمسك بها خلال مراحل الإنتاج.

2.3 اعتماد الجودة في المملكة العربية السعودية Quality Accreditation in

:Saudi Arabia

في كل صناعة ، عندما يتعلق الأمر بالحصول على الاعتماد المهني وجوائز الجودة التي تدفعنا إلى تحسين مستوى

الجودة اللاحق. علاوة على ذلك ، غالبا ما تستخدم الشركات جوائز الجودة والتسجيلات للتسويق لإقناع العملاء بتفوق

منتجاتهم. بجانب ذلك ، تعد المنافسة بشكل عام أداة قوية عند تطبيقها في ظل ظروف بيئة واعية بالجودة وقد ثبت مرارا

وتكرارا أنها تحفز التقدم الاقتصادي . أخذت الصناعة السعودية ، بما في ذلك قطاع الأغذية خلال العقد الماضي ، على

محمل الجد مسألة مراقبة الجودة. نما حب الجودة الجيدة بين الشركات السعودية في الآونة الأخيرة ، لدرجة أن معظم الشركات

تعلن عن علامات الجودة التي حصلت عليها وتعرضها على الملصقات. حتى الآن ، من بين الصناعة السعودية ، اكتسبت

ثلاث علامات اعتماد متعلقة بالجودة الأكثر شعبية: (1) جائزة الملك للمصنع المثالي. تدعم الجائزة ضمان الجودة وتنفيذها في

أي منشأة صناعية. وأقر التقرير بتطور التكنولوجيا المستخدمة، ومقدار القوى العاملة السعودية التي يجب أن توظفها، والكمية

المصدرة. تكون الجائزة مصحوبة دائما بفحص شامل وتدقيق كامل قبل المنحة. (2) علامة الجودة السعودية. يتم منح

التصنيف مقابل الالتزام بالمعايير السعودية التي هي نفسها أو تتجاوز المعايير الأوروبية أو الأمريكية ، والتي يتم توفيرها من

خلال السلع المنتجة محليا مع المملكة العربية السعودية التي تحاول أن تكون مكافئة لها من علامات صنع في الولايات

المتحدة وصنع في ألمانيا. توقيع جائزة الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة يتم تحديده من خلال الميزات

الفنية للمنتج وليس مقاييس الجودة أو النظام المستخدم في منشأة الإنتاج (3) ISO 9000. يعد تسجيل ISO 9000 ، نظرا

لتطبيقه في جميع أنحاء العالم وأهميته الدولية ، أحد أكثر شهادات الجودة شيوعاً في جميع أنحاء الصناعة

السعودية.(Muller, 2005)

2.4 تمشياً مع الاتجاهات العالمية : In line With Global Trends

هناك أيضاً عدد متزايد من المطاعم الفاخرة البارزة التي تدخل السوق من خلال إطلاق أول فروع مؤقتة في المملكة

العربية السعودية كجزء من مواسم جدة والرياض الأخيرة (مثل Catch Scalini Zuma) . - مجموعة متنوعة من المطاعم

العالمية غير الرسمية والفاخرة التي وصلت إلى سوق الرياض (The Cheesecake Factory ، Hakkasan و Cipriani)

تفتح المطاعم ذات المستوى النجمي الميشلان بشكل دائم في جميع أنحاء المملكة (مطعم Rasoy الهندي في جدة). ظهرت

مقاهي الموجة الثالثة المتخصصة التي تم افتتاحها حديثاً في جميع المدن الرئيسية. هذه هي الأماكن التي يمكنك التجمع فيها

مع الأصدقاء والاختلاط ، خاصة بين جيل الألفية و Zs (مثل C-Hub ، Overdose ، Dose). - المزيد من الطهاة

السعوديين المعروفين الذين يفتحون مطعمهم (مثل نهال فلمبان) أو يستأجرون مساحة للقيام بتدريس الطهي (على سبيل

المثال ، Bakery M) . من المقرر افتتاح أول أكاديميات فنون الطهي في جدة والرياض - ظهور بنك الطعام (مثل إيطام)

حيث بدأ المشتركون يدركون أنهم مسؤولون عن حفظ الطعام. قاعات الزفاف والمآدب ملزمة الآن بالاشتراك في بنك الطعام

حتى لا تضيق بقاياها. في عام 2019 ، وفر بنك الطعام "إتام" ما يقرب من 2.1 مليون وجبة (Bodolica, 2021)

2.5 أهمية الشركات الصغيرة والمتوسطة :The Significance of SME'S

تم شرح الشركات الناشئة على أنها مرحلة حضانة المؤسسة حيث يتم إدارة كل شيء مسبقا على مستوى الفكرة بما في ذلك التمويل والهيكل وتداول العمليات التجارية. وبالتالي ، فإن الفرضية الأساسية لبدء التشغيل هي تقديم منتجات أو خدمات جديدة. هذه سمة مشتركة لشركات الشركات الصغيرة ومطاعم الطعام التي تسعى إلى تنفيذ فكرة أو عملية بسرعة في الخدمة عند مستويات الطلب المرتفعة. يتم إنشاء الشركات الناشئة لتحقيق أهداف مختلفة في الاقتصاد ، سواء لأصحاب المطاعم الفردية أو للاقتصاد ككل. خلق فرص العمل هو عنصر أساسي في مشاريع ريادة الأعمال وهي مصادر رئيسية للعمالة. تشير التقديرات إلى أن أكثر من نصف السكان البالغين في الولايات المتحدة يعملون لحسابهم الخاص أو يعملون في الشركات والمؤسسات التي يقل عدد موظفيها عن 50 موظفا. ويرجع ذلك إلى وجود عدد كبير من الشركات الصغيرة في السوق ، وبالتالي خلق العديد من فرص العمل

2.6 دور المشاريع الصغيرة :The role of Small Enterprises

الشركات الصغيرة هي شريان الحياة للاقتصاد لأنها توفر فرص عمل وتساهم في الناتج المحلي الإجمالي للأمة. بالإضافة إلى ذلك ، تعمل الشركات الصغيرة على استكمال الشركات الكبيرة في الصناعة . الشركات الكبيرة دائما ما تكون خارج الأجزاء المطلوبة من قبلها ، مع تدخل الرجال الصغار والمنظمات لتوفير هذه المكونات بشكل قانوني. وكمثال على ذلك، تدفع جنرال موتورز أيضا 90 مليار دولار سنويا لمورديها الصغار. والواقع أن المستفيدين الحقيقيين من مشاريع تنظيم

المشاريع هم الشركات الكبيرة التي تعتمد كل يوم على هذه الخدمات والمنتجات التقليدية الجديدة - المحاسبة؛ والأعمال

التجارية المحدودة؛ والتجارة الدولية. التمثيل القانوني؛ تأمين.(Carolan, 2018)

2.7 عوامل نجاح أعمال المطاعم الصغيرة Small Restaurants Success

: Factors

يجب على الشركات الصغيرة أداء بعض وظائف الأعمال الأساسية للنجاح في بيئة تنافسية. تتضمن استراتيجيات

التسويق الناجحة هذه تنفيذ مفهوم التسويق والاستخدام الفعال لأبحاث العلامات التجارية. بالنسبة للشركات القائمة ، يستخدم

قادة الأعمال أبحاث السوق لتحديد الحاجة إلى تطوير منتجات جديدة ، واستكشاف الحاجة إلى خدمات جديدة ، وتحديد ما إذا

كان سيتم توسيع الأعمال التجارية أم لا. المفتاح لاكتساب ميزة تنافسية هو استكشاف البيانات لفهم سلوك العملاء ، وقاعدة

عملاء قطاع السوق ، وتقديم خدمات مخصصة. ازداد التركيز على مشاركة العملاء في الأدبيات الأكاديمية الحديثة وصنع

القرار من حيث صلته بالتنبؤ بالولاء للعلامة التجارية (Attia, 2018)(Faridi, 2019)

الجدول 1: العوامل التي تؤثر على نمو الأعمال التجارية الصغيرة

استراتيجيات الأعمال على المدى	خصائص الشركة	خصائص إدارة الجودة
الطويل		
تدريب القوى العاملة	قطاع	أدوات الجودة

التدريب الإداري	عمر	الحافز
تخطيط	الشكل القانوني	التعليم والتدريب
تعديلات السوق، الأسهم الخارجية	مكان	بطالة
منتجات جديدة ، تصدير	حجم	استراتيجيات الإدارة
دعم الدولة	ملكية	المهارات الوظيفية
توجيه العملاء	التاريخ العائلي	
منافسة	التعرض للأعمال السابقة	
التطور التكنولوجي		
مكاسب المعلومات		

يطور قادة الأعمال تحليل أبحاث السوق لدعم أهداف العمل. تشمل الأنشطة التسويقية المزيج التسويقي ، والذي

يتكون من المنتج والمكان والترويج وتسعير السلع والخدمات التجارية. السعر هو أحد المكونات الرئيسية للمزيج التسويقي يجب

على أصحاب الأعمال تضمين التنبؤ بالمبيعات وأبحاث السوق وتجزئة السوق في تحليل السوق الخاص بهم. يساعد جزء

تحليل السوق من خطة التسويق قادة الأعمال على تحديد العملاء المحتملين. يمكن أن يتضمن التنبؤ بالمبيعات سيناريوهات

مختلفة مثل الأكثر احتمالاً والأفضل والأسوأ. يحدد التحليل التنافسي المنافسين الرئيسيين ، وميزتهم التنافسية ، وكيف من

المحتمل أن تتغير طبيعة المنافسة . غالباً ما يتجاهل أصحاب الأعمال الجدد وجود المنافسة لأنهم يعتقدون أن الصناعة لا

تحتوي على بدائل قريبة. جوهر المنافسة هو أن تكون على دراية بما يفعله منافسوك. عندما تصبح موارد مالك الشركة شحيحة

، يجب على قادة الشركات زيادة الكثافة من خلال إيجاد طرق لأخذ حصص السوق بعيدا عن منافسيهم. يجب أن يكون

أصحاب الأعمال على دراية بالحاجة إلى القيام بشيء أفضل ومختلف. (Yousif, 2024)

ازداد التركيز على مشاركة العملاء في الأدبيات الأكاديمية الحديثة وصنع القرار من حيث صلته بالتنبؤ بالولاء

للعلمة التجارية. الشركات الصغيرة لديها القدرة على جذب العملاء على الجودة والخدمة الشخصية بدلا من السعر وحده. على

الرغم من أن سعر البيع هو عامل مهم في جذب العملاء ، إلا أن العديد من العملاء سيرعون نشاطا تجاريا قائما على الود

والولاء للمجتمع. يعد فهم احتياجات العملاء وفهم عاداتهم الشرائية أمرا بالغ الأهمية لنجاح الأعمال. تأثير سلوك الشراء القهري

للمستهلكين عند شراء ثلاثة أنواع مختلفة من المنتجات: السلع الجاهزة والسلع المريحة والسلع المتخصصة. لا تمثل السلع

المريحة البضائع التي تباع في المتاجر الصغيرة ، ولكنها سلع في المتاجر ذات الحركة العالية التي غالبا ما يتم تخزينها وتلبية

احتياجات المستهلكين. عادة ما تكون عناصر التسوق أكثر تكلفة ويتم شراؤها بعد أن يقضي المستهلك وقتا في مقارنة

الأسعار. خدمة العملاء مهمة للشركات الصغيرة لأن العملاء الراضين يمكن أن يعني الفرق في قدرة الشركة على البقاء في

بيئة تنافسية

2.8 تحديات الاستدامة لأصحاب المطاعم الصغيرة Small Restaurant

: Owners' Sustainability Challenges

كانت استدامة الأعمال تحدياً لبعض قادة الأعمال. تتطلب إضافة القيمة إلى ممارسات الأعمال تغييرات في أنظمة التشغيل ، مما يؤدي بدوره إلى استدامة الأعمال على المدى الطويل. علاوة على ذلك ، فإن التحديات المتنوعة التي يواجهها قادة الأعمال تعيق استدامة العمليات التجارية. العديد من أصحاب الأعمال الصغيرة لديهم مهارات إدارية ضعيفة تساهم في فشل أعمالهم. يذهب بعض رواد الأعمال إلى الأعمال التجارية لأن لديهم رؤية لفكرة عمل رائعة ، لكنهم غالباً ما يفقدون إلى المهارات والمعرفة اللازمة للحفاظ على العمل. ستمنح خطة العمل المصممة جيداً أصحاب الأعمال الصغيرة فرصة أكبر للنجاح. يجب أن تتضمن خطة العمل الرسمية رؤية العمل والغرض من العمل واستراتيجية العمل والتكتيكات التشغيلية. تساعد الرؤية الجميع على التركيز على أهداف العمل. يجب أن تتيح الرؤية للجميع معرفة إلى أين يتجه العمل. لضمان استدامة الأعمال ، يجب على قادة الأعمال السعي لتطبيق نظرية النظم لربط تعقيد البيئة. يعد استخدام نظرية النظم مصدر إلهام لمديري الأعمال لفهم كيفية معالجة تأثير القوى الخارجية على العمليات التجارية. يطور قادة الأعمال طريقة تفكير منهجية تساعد على ضمان الاتصال والتفاعل بين جميع العوامل الداخلية والخارجية التي تساعد في تحديد مشاكل العمل. توفر بنى النظرية لقادة الأعمال القدرة على تطوير مهارات إدارية أفضل لأعمالهم. يحقق قادة الأعمال استدامة الأعمال عندما يطورون مهارات التفكير النقدي حول أنظمة الأعمال. (Kumar, 2019)(Elshaer, 2021)

2.9 الملف التجاري للمطعم في الرياض Restaurant Business Profile of

:Riyadh

وتستند هذه الرؤى إلى بيانات بحثية سابقة تم جمعها من حوالي 9000 مطعم في الرياض وجدة. تتضمن هذه المعلومات المطاعم والمقاهي التي لها وجودها على الإنترنت ، والتي تم جمعها من خرائط © Google ومواقع مراجعة الأقران المذكورة مثل Trip Advisor و Foursquare® و Zomato. مقارنة نسب المدن من المطاعم للفرد بناء على أرقام السكان من أكسفورد إيكونوميكس ، جدة. وهذا يعكس سوق السياحة المحلية الأوسع في جدة والحجاج الذين يسافرون من ولايات أخرى. وتبلغ نسبة الوحدات السريعة إلى الوحدات الحديثة في جدة 8% (مقابل 5% في الرياض)، مما يدل على وجود سوق أكثر عصرية، مع الأخذ في الاعتبار أن هذه الفئة من الوحدات مفهوم جديد جدا على مستوى العالم. * • المطاعم غير الرسمية في الرياض (16%) أقل بكثير من جدة (22%). ويمكن تفسير ذلك من خلال ارتفاع المعروض من الوجبات السريعة في الرياض (40%) مقارنة بجدة. من المحتمل أن يكون هذا نتيجة للعدد الكبير من مطاعم الوجبات السريعة فقط (أي المؤسسات القديمة والتقليدية ذات الجودة المنخفضة في الرياض) التي تخدم قاعدة عملاء ضعيفة نسبيا. سيتم استبدال بعض هذه المطاعم بالمطاعم غير الرسمية والوجبات السريعة التي تم جلبها دوليا جنبا إلى جنب مع المفاهيم المحلية على مدار العقد المقبل. وحدات التزود بالوقود والاسترخاء (على سبيل المثال ، المقاهي) هي ثاني أكبر نوع منفذ بعد الوجبات السريعة ، حيث تضم 26% من جميع الوحدات في كلتا المدينتين. علاوة على ذلك ، كما نتوقع تطوير مساحات طعام أكثر تنظيما مثل مجموعات الترفيه وقاعات الطعام ودور السينما في المملكة. من المتوقع أن يتم استكمال الإيرادات الإضافية من خلال منافذ

الطعام المنظمة هذه (الوجبات السريعة / تناول الطعام غير الرسمي / تناول الطعام السريع غير الرسمي). نلاحظ أن منافذ

Modern Fast Casual و All Day Dining تعاني من نقص نسبي في كلا السوقين ، لذلك نعتقد أن هذه القطاعات

ستصبح أكثر شعبية مع فتح مفاهيم جديدة خاصة المطاعم ذات الجودة الأفضل.

2.10 نظرة عامة على الأدبيات السابقة Previous Literature Overview :

تم إجراء العديد من الدراسات للبحث في جودة أنواع مختلفة من المطاعم في العديد من البلدان. تم اقتراح العديد من

أبعاد الجودة كمتغيرات مستقلة لها علاقات مع متغيرات تابعة مختلفة. نظرت الأبحاث السابقة في بعض الجوانب الكمية

لعمليات المطاعم. تم التحقيق في تحليلات النسب في دراسة استكشافية للتنبؤ بفشل المطعم تم تحديد كثافة المطاعم ومعدل

دوران الملكية على أنها مرتبطة ارتباطاً وثيقاً. وقد استنتج في دراسات سابقة أن الإدارة الفعالة لدورة حياة الأسرة وقضايا نوعية

الحياة أكثر أهمية لنمو وتطور المطعم. كما وجدوا أن معدل الفشل في صناعة المطاعم يأتي من التقليل من صعوبة بيئة

الأعمال والافتقار المطلق إلى قسم مراقبة الجودة في أي قطاع من قطاعات المطاعم.(Al-Tit, 2019)

تظهر أبعاد عديدة لجودة المطاعم ، بين القطاعات المختلفة ، مع بعض النماذج المقترحة لجودة خدمة المطاعم في

البلدان الإسلامية. يتكون النموذج من ثمانية أبعاد: البيئة المادية العامة ، والبيئة المادية الإسلامية ، وجودة الطعام ، ووقت

الانتظار ، والموظفين ، والعملية ، والخبرة ذات الصلة بالإسلام ، وجودة الحلال. استكشفت بعض الدراسات السابقة تصورات

العملاء لجودة خدمة المطاعم في باكستان باستخدام خمسة أبعاد: جودة الطعام ، والأشياء الملموسة ، والموظفين ، والراحة ،

والنصائح. تشمل العوامل المحتملة التي تؤثر بالتأكيد على جودة خدمة مطاعم الوجبات السريعة دراسة العلاقة بين تجربة

العملاء والجودة الشاملة . استخدموا ثلاثة أبعاد رئيسية لقياس الجودة الإجمالية للمطاعم: جودة الخدمة وجودة الطعام وجودة

أجواء المطعم. في دراسة تستند إلى خدمة المطاعم المحليه وجودة الطعام وجد أن لها تأثيرا إيجابيا كبيرا على رضا العملاء

وولائهم. وأضافوا أن توفير طعام عالي الجودة مهم بشكل خاص لرضا العملاء في المطاعم المحليه حيث يكون الجو غير

مرض. لفحص عوامل نجاح المطاعم المستقلة ، كشفت أن النجاح لا يمكن أن يستمر دون عدد من العوامل التي تعمل في

وئام. (Lahyani, 2024)

تدعم الدراسات الأدبية السابقة جودة خدمة المطاعم من حيث ثلاثة أبعاد: الخدمة والنظافة والجو. قاموا بقياس جودة

الخدمة باستخدام الأبعاد التالية: صورة المطعم ودقة وسرعة الخدمة. حدد بعض الباحثين أربعة أبعاد لجودة المطاعم: جودة

الطعام وجودة الخدمة والبيئة المادية وعدالة الأسعار. استخدم (Canny 2014) ثلاثة أبعاد لقياس تجربة تناول الطعام: جودة

الطعام وجودة الخدمة والبيئة المادية. قاموا بتنقيح جودة الخدمة من حيث الموثوقية والاستجابة. قاموا بتقييم جودة الخدمة

باستخدام الموثوقية والضمان والتعاطف والاستجابة. في دراسة لعدد محدود من المطاعم في الأردن ، قام التيت (2015)

بالتحقيق في تأثير الخدمة وجودة الطعام على رضا العملاء والاحتفاظ بهم. يمكن الكشف عن الحاجة إلى استراتيجيات مراقبة

الجودة المثلى من العوامل المختلفة التي تشكل نجاح المطاعم وهذا يساهم كأهداف محددة لهذه الدراسة. تستخدم صناعة

الأغذية السعودية حاليا أدوات ومقاييس الجودة الأساسية ، بما في ذلك أنظمة التحكم في العمليات الإحصائية (SPC) ،

كعلامة إرشادية على مكانتها في الجودة وقدرتها التنافسية في السوق الدولية. تدرك المطاعم الصغيرة استعدادها لأنظمة الجودة

الحديثة التي قد تحسن فرصها في البقاء في عالم التجارة الحرة (تحت مظلة منظمة التجارة العالمية). نظرا لأنه لا شك فيه ،

فإن فكرة الجودة أمر بالغ الأهمية. تمارس إدارة الجودة دائما بغض النظر عن حجم العمل سواء المطاعم الكبيرة أو الصغيرة في مختلف الصناعات.

2.11 المناقشة والتلخيص :Discussion and Summary

يجب إجراء قياس الإنفاق على الجودة ودرجة الممارسة على كل شركة عينة في الأبحاث المستقبلية لاستكشاف هذه العلاقة ، خاصة وأن 60% من الشركات الأصلية التي شملها الاستطلاع أبدت اهتمامها بتطبيق أشكال جديدة من أدوات الجودة. سيعكس هذا في الواقع شركة تعمل بشكل أفضل لأن 63% من أولئك الذين يستجيبون ، قالت الشركة بشكل أساسي إن أقسام مراقبة الجودة الخاصة بهم هي المكان الذي يتعرفون فيه على العيوب في المنتجات. الآن بعد ذلك ، يبدو أن هناك خط صناعة قياسي للرأس في الرمال على الجودة. هذا ينطبق بشكل خاص على صناعات مثل صناعة الأغذية والأدوية ، والتي تؤثر بشكل مباشر على الصحة والسلامة. يبدو أن المطاعم الصغيرة في الرياض تظهر موقفا إيجابيا تجاه الجودة. هذا يشير إلى أن المصادر الأكثر وفرة لعيوب المنتجات الغذائية هي آلات التغذية والخلط. يمكن منع هذا السبب من العيوب عن طريق اختيار المواد الخام وبائعي التوريد والتركيز على تدريب مشغلي الآلات. وبالمقارنة، ربما تعالج 10 في المائة من الشركات مشاكل الجودة خلال المرحلة الأخيرة وحتى المرحلة الأخيرة.

على الرغم من أن وفورات التكاليف كبيرة ، إذا لم يتم تناولها تشريعيا ، فستظل مسؤولية أخلاقية لغض الطرف وقبول بعض المستهلكين الذين يفقدون حياتهم قبل الألوان بسبب (جزئيا على الأقل) أخطاء الجرعة غير الصحيحة. تحتاج صناعة الأغذية السعودية إلى اللجوء إلى ممارسات إنتاج أصغر حجما على نطاق أوسع مما يتيح عمليات الجودة الآلية ، والحد من

الخطأ البشري ، ووقت أقل لفحص واستيعاب تكلفة العمالة المرتفعة للغاية في هذا البلد حيث العمالة الماهرة باهظة الثمن. لم يتم تحليل العلاقة بين أتمتة الجودة ومقدار الجودة التي تم تنفيذها في هذا البحث. ستساعد نتائج هذا البحث (نجاحهم / فشلهم) بدورها في تعزيز النمو الاقتصادي الشامل للشركات الصغيرة والتأثير على الأجيال القادمة ، وتطوير قدراتهم واستعدادهم لتخطيط وإطلاق وتنظيم وإدارة المشاريع التجارية كوسيلة لتوليد الربح دون المساومة على الجودة والخدمات. عند تقييم العوامل الحاسمة التي تساهم في النجاح في عمليات جودة المطاعم ، تمت مقارنة ومناقشة قضايا بناء العلامة التجارية ، وخدمات العملاء ، وتكاليف التشغيل جنباً إلى جنب مع هوامش الربح ، وجودة المكونات الغذائية ، وتدبير الرقابة ، والنظافة العامة والمعايير (SOPs).

بعد آخر للجودة حول صناعة الأغذية السعودية هو ببساطة ما إذا كان بإمكانها الاستمرار في الحفاظ على تكلفة المنتج التنافسية في سوق مفتوحة في المستقبل. بالإضافة إلى ذلك ، يجب أيضاً تزويد هذه الصناعة بكيان مثل جمعية الجودة المتخصصة لتصعيد مستوى الوعي والتنفيذ للاتجاهات الحالية في منهجيات الجودة. كما تحث على إجراء دراسة متأنية للنظام القضائي التجاري المحلي من أجل تفعيل قانون عقوبات جديد مصمم خصيصاً لهذا القطاع الصناعي ويتماشى مع التفكير الاستراتيجي الذي طورته كل من الهيئة المنظمة المدرجة سابقاً ، جنباً إلى جنب مع سلطات منح الجودة في المملكة العربية السعودية.

تم استخلاص بعض الأفكار حول طبيعة الاستجابات التي سيتم الحصول عليها في هذه الدراسة من الأبحاث السابقة من بينها دور التكنولوجيا. تحرير الاقتصاد والابتكار والإبداع ودور المعرفة والتعاون ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة دور التدريب في تخطيط الأعمال. حيث ستركز هذه الدراسة بشكل خاص على التحديات التي لها تأثير مباشر على بقاء

الشركات الصغيرة المنشأة حديثاً في المملكة العربية السعودية خاصة في إطار خطة التحول السعودية في "رؤية 2030" ، كما

ستتم مناقشتها بشكل أكبر بناء على البيانات التي تم جمعها من رواد الأعمال الذين يمتلكون الشركات الصغيرة والمتوسطة

وغيرهم من المتخصصين الاقتصاديين. في هذا الفصل، تميل المعلومات الأساسية العامة حول الشركات الصغيرة والمتوسطة

في المملكة العربية السعودية إلى تسليط الضوء بسخاء على الشركات الصغيرة. بعد ذلك ، تم أيضاً التحقيق في الدعم

الحكومي وغير الحكومي المتاح لهذه الشركات. تم وصف الرؤية السعودية لعام 2030 وجميع المحاور المرتبطة بها

بالتفصيل. ومن خلال هذه الورقة، يمكن الإشارة إلى أنه، على حد علم المؤلف، هناك أدبيات نادرة نسبياً حول الجهود التي

بذلتها الحكومة السعودية لتشجيع الشركات الناشئة في البلاد. وعلى الرغم من بعض التحسينات التي أدخلت على بيئة العمل

العامة، لا تزال هناك مؤلفات محدودة عن الشركات الناشئة والحقائق على أرض الواقع الأوغندي. والفصل التالي هو الإطار

المفاهيمي لهذه الدراسة الحالية، الذي سيتم شرحه بالتفصيل أدناه.(Alabduljabbar, 2023)

خلال الآونة الأخيرة ، كانت المملكة العربية السعودية في المقدمة لمغامرات المطاعم الصغيرة. يتوقع أصحاب

الأعمال الصغيرة مواجهة تحديات خلال المرحلة الأولية لأعمالهم الجديدة في الموقع الحالي المذكور أي الرياض. وبالمثل ،

أدى عدم التنفيذ الفعال لاستراتيجيات مراقبة الجودة الناجحة لضمان التشغيل طويل الأجل إلى انهيار بعض شركات المطاعم.

ضعف مهارات تنظيم المشاريع ، وسوء بيئة الأعمال ، وضعف مهارات الإدارة والقيادة هي بعض أسباب فشل

المطاعم.(Abdou, 2023)

الفصل 3: المملكة العربية السعودية - الملامح القطرية

3.1 مقدمة Introduction:

المملكة العربية السعودية - صفحة الدولة

يبدأ هذا الفصل بتقديم صورة عامة للحالة التي تواجه البلدان النامية من حيث آفاق نجاحها في تنظيم المشاريع، مقارنة بنظيراتها في العالم المتقدم. ثم يتم تعريف طبيعة رائد الأعمال ومفهوم النجاح بعبارات عامة ، قبل شرح السياق الفريد للبحث الحالي. ثم تتم مناقشة النظريات والموضوعات الرئيسية المستمدة من مراجعة الأدبيات ذات الصلة. يلي ذلك فحص الدراسات الدولية والمحلية السابقة في السياق السعودي.

يبين شبه الجزيرة العربية ، تعد المملكة العربية السعودية واحدة من الدول النامية الأخرى فيما يتعلق بالاقتصاد وتنمية الأعمال الصغيرة. يغطيها البحر الأحمر وخليج العقبة من الجهة الغربية والخليج العربي من الشرق. تاريخيا ، لعبت شبه الجزيرة دورا مهما كمركز تجاري ومصدر للإسلام ، ثاني أكبر دين في العالم. إن الحفاظ على مهد الإسلام أعطى المملكة مكانة نسبية وأهمية متصورة بين الأمم. يعمل عدد من الهيئات التنظيمية الأخرى للأغذية في المملكة العربية السعودية ، ولكن أكثرها فعالية ونشاطا هو هيئة تنظيم الغذاء والدواء (SFDA) التي تعمل على ضمان الفعالية والسلامة جنبا إلى جنب مع جودة مختلف المنتجات ذات الصلة بالصحة والأدوية والمواد الغذائية وتنظيم تدابير مراقبة جودة المطاعم. (Omer, 2024)

3.2 الشركات السعودية، آخر التطورات Saudi Businesses, Latest

:Developments

قبل بضعة عقود لم يكن هذا هو الحال ، وكانت تعاني من عدم الاستقرار في اقتصادها منذ ذلك الحين (مع انخفاض جديد في نهاية عام 2015 عندما انخفضت أسعار النفط من 120 دولارا إلى 30 دولارا للبرميل - مع الأخذ في الاعتبار أن 87% من الناتج المحلي الإجمالي يأتي من النفط (البنك الدولي ، 2016). ونتيجة لذلك، بدأ نصيب الفرد من الدخل في المملكة العربية السعودية في الانخفاض. علاوة على ذلك ، يوجد في المملكة العربية السعودية حوالي 37% من السكان من الشباب وبطالة هائلة بين الشباب في الوقت الحالي (11.5% ، وفقا لإحصاءات دائرة الإحصاءات العامة والمعلومات في المملكة العربية السعودية). وبلغ نمو العمالة في القطاع الحكومي 3.27%، مقارنة مع زيادة بنسبة 14.88% في القطاع الخاص. بحلول بداية هذا العام (2016) ، أدركت حكومة المملكة العربية السعودية أنه لم يعد بإمكانها الاعتماد على مصدر التصدير الرئيسي ، النفط ، واتخذت خطوات لتنويع اقتصادها من خلال الإعلان عن مجموعة من الإصلاحات الاقتصادية المتوقعة في إطار خطة التحول الوطني / رؤية 2030 لضمان بقاء المملكة العربية السعودية خلال حقبة انخفاض أسعار النفط. وقد أثرت خطة التحول الوطني، من خلال مبيعات الأصول وزيادة الضرائب وخفض الإنفاق، على كيفية احتفاظ هذا البلد بالاحتياطيات المالية، وبالتالي يتوقع قطاعا خاصا أكثر كفاءة نتيجة لذلك. وبالتالي، ستقوم الحكومة بتطوير نهج جديد فيما يتعلق بتعزيز الأداء الاقتصادي الوطني من خلال إدخال سلسلة من الدوافع الاقتصادية لتصبح أقل اعتمادا على النفط. علاوة على ذلك، وبناء على ما قيل أعلاه بشأن التحول في الاستراتيجية فوق البرلمانية من قبل الحكومة السعودية. يزعم

أحدهم أن القدرة على إعادة ترتيب الأولويات ربما تتوقع من رواد الأعمال علاج مشاكل اقتصادهم الحالية. قد ينتج هذا النوع من النشاط بالفعل أعمالاً جديدة وفرصاً للعمل (خلق فرص العمل) مع إضافة قدر أكبر من القدرة التنافسية في أنواع مختلفة من الصناعات التي يوفرها الاقتصاد والتي بدورها يمكن أن تؤدي إلى الاكتفاء الذاتي للأمة ومجتمعها. بشكل عام ، تقدم الشركات الصغيرة العديد من المزايا لأنها تتمتع بميزة على الشركات الكبيرة مما يمكنها من التصرف بسرعة والاستجابة بسرعة أيضاً. كونها نماذج أولية سريعة منها ؛ الأكثر طلباً لتفاعلات النماذج الأولية مع العملاء ؛ العمل كمصدر رئيسي للضغط التنافسية والتنافس مع المنظمات الكبيرة ؛ لعب دور مهم فيما يتعلق بأنشطة التعاقد من الباطن في العديد من الصناعات ؛ من المحتمل أن تكون الشركات المملوكة محلياً من الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تعزز سياسة التوطين وما إلى ذلك. بالإضافة إلى ذلك، فإن مساهمة الشركات الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي للمملكة العربية السعودية أقل بكثير من مؤشرات المقارنة بنسبة أقل من 30%. حيث كما هو الحال في أكبر 15 اقتصاداً في العالم ، تساهم الشركات الصغيرة والمتوسطة بحوالي 46% من الناتج المحلي الإجمالي (تقرير التنافسية العالمية (2016)). تحتاج المملكة العربية السعودية إلى حماية نفسها اقتصادياً ومن ثم مالياً أيضاً من مثل هذه التقلبات في عائدات النفط. تعزيز اقتصادها إلى اقتصاد دول العالم الأول الراسخة الأخرى. (Aleid, 2024)

3.3 رؤية المملكة العربية السعودية 2030 Saudi Arabia's Vision 2030:

ومن ثم ، يمكن للمرء أن يصف المملكة العربية السعودية بأنها مجتمع حيوي ومتنوع إلى حد ما ، قائم على موارد لا تصدق مقسمة بين جميع أبناء الأمة. كما أنها ترمز إلى مركز إسلامي لأنها تقع في المناطق العربية والإسلامية والقيم

الإسلامية التي تقوم عليها الأمة. هذه من الأسس الإسلامية وتشكل أساس القوانين الإسلامية. لذلك ، على غرار ذلك ، تنشأ رؤية السعودية 2030 أيضا من المعتقدات الدينية وعناصر الإيمان في أشكال لتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وبالتالي فإن سمات الإنصاف والاعتدال والانفتاح والمعايير العالية تعتبر أساس النجاح. وفقا لبرنامج التحول الوطني 2020 ، ترتكز رؤية السعودية 2030 على ثلاث ركائز رئيسية: "بصفتنا قلب العالمين العربي والإسلامي ، فإن قدراتنا الاستثمارية الرائدة ، وجغرافيتنا الفريدة". لذلك يهدف إلى الحفاظ على اللغة العربية وعرضها من أجل الرعاية الاجتماعية. حظر تناول المخدرات في المجتمع ؛ بناء المدينة خفض معدل الجريمة في المجتمعات ؛ الحفاظ على البيئة، وتعزيز وجه المجتمع على الخدمات الاجتماعية الحديثة. في هذه الرؤية طويلة الأجل ، تخطط المملكة العربية السعودية أيضا لتوسيع قطاعها الصحي الذي يتضمن في هذه الخطة بناء مستشفيات جديدة وبناء قدرات المستشفيات الحالية.

3.4 الاقتصاد المتنامي باستمرار :The ever Growing Economy

لكي ينمو الاقتصاد ، هناك مراحل معينة يمر بها عادة ، بعضها ؛ تعزيز المهارات والكفاءات الأخرى لجيل الشباب. تهدف المملكة العربية السعودية من خلال رؤيتها 2030 إلى تحسين جودة التعليم والتدريب للشباب في البلاد. لكي يكون الاقتصاد منتجا ، يجب أن تكون هناك أنشطة اقتصادية فعالة ، وبالتالي ، تخطط البلاد للنهوض بالشركات الصغيرة والمتوسطة من بين العديد من الأنشطة الأخرى للاقتصاد. هذا ليس صحيحا في الوقت الحالي لأن الشركات الصغيرة والمتوسطة لها تأثير محدود للغاية على الناتج المحلي الإجمالي للمملكة العربية السعودية. وبالتالي، فإن رؤية 2030 تغرس الاستثمار في هذا الاتجاه من خلال تشجيع الشباب على الانخراط بشكل أكبر في الأعمال التجارية. وبالتالي، ينبغي أن يؤدي التمويل الأصغر للمجموعات، في تسهيل التمويل الرأسمالي، إلى زيادة نسبة الإقبال على الائتمان، مع حافز وطني في تعزيز

الوظيفة الاقتصادية للأعمال التجارية ونشاط ريادة الأعمال لكل من الشركات المحلية والوطنية على النحو المستدير بمبادئ

برنامج التحول الوطني (2020 و 2016). (Havrlant, 2021)

وتتمثل الانقسامات الرئيسية في العالم بين البلدان المتقدمة النمو والبلدان النامية؛ والبلدان النامية هي البلدان المتقدمة

النمو والبلدان النامية. الأول يجري تصنيعه عادة ما يسمى العالم الأول المتقدم في حين أن الأخير في الدخل المتوسط أو حتى

المنخفض. وعادة ما تصنف الشركتان الأخيرتان على أنهما "ناميتان"، مما يعني في هذا السياق أنهما أكثر عرضة للتقلبات في

مختلف المؤشرات. وتحول المجتمع العالمي من مجتمع زراعي أساسه الكفاف إلى أمم متقدمة النمو ذات قاعدة تصنيعية (البنك

الدولي، 01/2000). بدأ تحول تنظيم المجتمع مع الثورة الصناعية في بريطانيا العظمى في القرنين 18 و 19 وبحلول بداية

القرن 20 ، تطورت معظم أوروبا وأمريكا الشمالية أيضا بهذه الطريقة. وتسير عملية التنمية الاقتصادية جنبا إلى جنب مع

محاولات اتباع سياسات لتحقيق المساواة في الدخل للقضاء على الفقر المدقع. وبالتالي فإن النظرية الاقتصادية المعنية هي

على هذه البلدان. من ناحية أخرى ، فإن البلدان النامية هي المكان الذي يبنى فيه الاقتصاد بشكل أساسي حول الزراعة على

نطاق واسع مع ميزات إنتاج الكفاف. (Tomalia, 2023).

3.5 الآثار المترتبة على السياسات والبحوث Implications on Policy and

:Research

هناك مناطق في العالم إما في طور التطور أو ترغب في التطور في المستقبل في قائمة البلدان النامية. وفيما يتعلق

بهذا التحول التنموي، فإن الإمارات وقطر، أو المملكة العربية السعودية، في هذا المستوى التنموي في بلدان الشرق الأوسط

وشمال أفريقيا، في حين أن المملكة العربية السعودية لا تزال في تلك الفترة التطورية. ولكن في الوقت نفسه، يمكن لحكومات البلدان النامية أن تكون أكثر توجها نحو إحداث تغييرات جذرية إذا كانت تهدف إلى أن تصبح جزءا من العالم المتقدم. في هذا الجانب، لا تختلف المملكة العربية السعودية (كما استسلمت في رؤية السعودية 2030). ولا سيما أن البحوث في البلدان النامية محدودة نوعا ما؛ لذلك فهي توفر أرضية مثالية للمستجدات. وهذا يعني تلقائيا التحقق من نتائج الدراسات التي أجراها المرصد العالمي لرصد التعليم، أي العلاقة بين الأعمال والعالم الكبير، فضلا عن فرص زيادة الأعمال.

وهذا يعني أنه لكي تعزز المملكة العربية السعودية التغيير الحالي والمقصود في بيئة الأعمال، هناك حاجة إلى إيجاد وتنويع. المنظمة الحكومية ذات الصلة هي الهيئة العامة للاستثمار في المملكة العربية السعودية (SAGIA) المسؤولة عن تطوير الاستثمار في المملكة العربية السعودية. بحلول نهاية عام 2006، بعد إنشائها في عام 2004، تمكنت SAGIA من تمرير تشريع خفض تسجيل الأعمال إلى 39 يوما فعليا في وزارة التجارة. كانت مجالات اهتمامها الرئيسية هي إنشاء وبناء مجموعات صغيرة الحجم والعمل على القضاء على حواجز مراقبة الجودة أمام هذه الشركات. في العام التالي في عام 2007، تم تخفيض وقت تسجيل بدء التشغيل إلى 15 يوما من 39 يوما، كما تم حوسبة الأساليب كأسلوب لتعزيز تسجيل الأعمال في المهنة كما هو موضح في تقرير عرض البنك الدولي (2016). وفقا لتقرير ممارسة أنشطة الأعمال (2018)، أدت الإصلاحات الحكومية بدورها إلى تقليل بعض الإجراءات إلى ستة لبدء شركة تجارية جديدة. وبالمثل، خفضت وزارة التجارة السعودية تكلفة التسجيل بنسبة ثمانين في المئة، وقد تستغرق الجهود المبذولة لبدء الأعمال التجارية في بعض الأحيان أقل من يومين. (Fadaak, 2018)

فيما يتعلق بتحليل المعرفة المتعلقة بإدارة الجودة في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية ، خلال السنوات السبع الماضية ، وصل سعر إقراض البنوك السعودية للشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة إلى أدنى مستوياته. وينطبق التطور المالي الذي له تأثير ضئيل على النمو على البلدان المصدرة للنفط. على سبيل المثال، أظهرت الأبحاث التي أجريت على بلدان الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مثل البحرين والكويت وعمان والمملكة العربية السعودية أن القطاع المصرفي أو تطوير سوق الأوراق المالية والنمو الاقتصادي غير مرتبطين. ومن المهم أيضا أن ندرك أن توافر الموارد النفطية في البلاد قد حد كثيرا من تطوير اهتمامات اقتصادية متنوعة أخرى مع الابتكار وكذلك الإنتاجية في بقية الاقتصاد. أيضا ، تقريبا جميع المشاريع التي قد تكون موجودة في البلاد هي شركات عائلية. . من ناحية أخرى، أدى عدم قدرة الحكومة على إخضاع القطاع المصرفي السعودي إلى الحد من قدرات رواد الأعمال بشكل رئيسي بسبب الحواجز المالية حيث يصبح التوسع والممارسة المستدامة في السوق السعودية تحديا. في مثل هذه الظروف ، يفشل رجال الأعمال في الاستفادة من تسهيلات القروض كوسيلة لتوسيع أعمالهم. لقد اتخذت الحكومة السعودية "خطا نشطا في الاتجاه للسعي نحو اقتصاد قائم على المعرفة" لأنها تعتقد أن الحاضنات يمكن أن تطور اقتصاد البلاد بشكل أفضل.(Asad, 2023)

3.6 تقلب الشركات الصغيرة والمتوسطة ومكانتها في الرياض Volatility of the

:SME's and Their Place in Riyadh

تقدر الغرفة التجارية السعودية (2015) أن الشركات "الصغيرة" (أي التي تضم 1-19 موظفا) تضم 240,853 من إجمالي عدد رجال الأعمال في البلاد: وبالتالي ، 84. ويذكر أنها تمتلك 1% من جميع الشركات في المملكة العربية السعودية. من ناحية أخرى ، تبلغ الشركات "المتوسطة" التي تضم 20-59 موظفا 17,520 ؛ تتكون من 5. على الرغم من أن QSRs

لا تمثل سوى 9٪ من إجمالي عدد الشركات في المملكة (يرجى الرجوع إلى الجدول 4. 2 أدناه). وبناء على هذا التعريف،

يمكن تعريف ما يقرب من 90 في المائة من إجمالي المشاريع في المملكة على أنها منشآت صغيرة ومتوسطة. ومع ذلك،

تشكل الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية حصة ضئيلة من 14 في المائة فقط من الإنتاج الصناعي للبلاد و 8 في المائة

فقط من إجمالي قيمة الصادرات الصناعية. (Mohamed Abdo Alabsy, 2021)

واعتبرت الشركات الصغيرة والمتوسطة الجزء الأكبر من قطاعات المنتجات الأخرى - القسم غير النفطي في المملكة

بناء على بيانات الغرفة التجارية الصناعية السعودية. وبلغ عدد الشركات الجديدة التي تم تأسيسها 93,000 شركة، بإجمالي

رأس مال مصرح به يبلغ 2 ريال سعودي. تم تسجيل 6 مليارات من قبل وزارة التجارة والصناعة خلال عام 2002 مما أدى

إلى زيادة عدد التراخيص الممنوحة للشركات الصغيرة والمتوسطة بنسبة تصل إلى 95 في المائة من جميع السجلات التجارية

الجديدة. بناء على التحليل الجغرافي ، تمتلك مدينة الرياض ومدينة جدة ومنطقة المنطقة الشرقية حوالي 4/3 من جميع

الشركات الصغيرة والمتوسطة المعترف بها رسمياً في المملكة. بدأت شبكة حاضنات الأعمال السعودية في عام 2009 وفي

العام التالي بدأت مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية الحاضنة الثانية للإنتاج والتكنولوجيا المتقدمة.

شركة وادي الرياض؛ وبالتالي ، فإن شركة وادي الرياض مناسبة تماماً لتكون مستثمراً استراتيجياً وتمويل الأعمال في

المراحل المبكرة والنمو محلياً وفي السوق الدولية من أجل الحصول على عوائد مالية واستراتيجية أفضل في المستقبل تدعم

النمو الاقتصادي المستقبلي.

البيئة ودعم تكنولوجيا المعلومات للشركات السعودية الصغيرة والصغيرة والمتوسطة أنواع المخاطر المحيطة بقطاع

الشركات الصغيرة والمتوسطة تغتفر حالياً إلى الحماية الحكومية ولا يزال القطاع يتطلب تنظيماً إضافياً في السعودية. وذلك لأن

الشركات تعمل تحتها من جهتين: وزارة شؤون الدولة والقرى، التي توفر التراخيص وتراقب عمليات تجار التجزئة أو المؤسسات التي تباع السلع، ووزارة التجارة، التي تشرف على إصدار التراخيص التجارية لجميع المؤسسات التجارية والخدمية وكذلك تسجيل الأعمال في أنظمة ترقيم اللوائح التجارية.

3.7 نقاط القوة :Strengths

1. توفر الحكومة السعودية مصادر للشركات الصغيرة والمتوسطة لمساعدتها.
2. كما وضعت الحكومة السعودية سياسات تساعد الشركات الناشئة من خلال الإعفاءات الضريبية.
3. كما وجد أن ديناميكيات الربحية الاقتصادية في صناعات الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية تبدو أفضل، مما يعني أن مستقبل الشركة في هذا القطاع مشرق إلى حد ما.
4. لديها نظام تعليمي جيد نسبيا وربما أكبر برنامج للمنح الدراسية في العالم يمكنه توفير موظفين مهرة.
5. لم يتم إنشاء هيئة الحوكمة المناسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة إلا في الجزء الأخير من عام 2016 من أجل حسن سير هذا القطاع.

3.8 نقاط الضعف :Weaknesses

- لم يتم تطوير نشاطي تحديد ملامح السوق وحفظ السجلات بشكل جيد في المملكة العربية السعودية مما يؤدي إلى معلومات غير دقيقة.

- كشفت هذه الورقة أن نظام التعليم السعودي مقصر في توليد الوعي أو التأكيد على قيمة ريادة الأعمال، أو النتائج لتلبية متطلبات السوق.
- لقد لوحظ أن هناك نماذج ضئيلة أو معدومة على الإطلاق لريادة الأعمال السعودية ، وحيثما توجد مثل هذه الحالات ، فإنها تقتصر إلى المهارات الإدارية السليمة.
- هناك العديد من القواعد التي لها تأثير على المشروع التجاري الجديد والتشغيل في المملكة العربية السعودية ، على سبيل المثال ، التعقيدات التي ينطوي عليها شراء التراخيص التجارية.
- يتقاضى المقرضون في السعودية فائدة عالية على القروض وهناك حاجة إلى ضمان عال وقد يكون هذا تحديا خاصة للشركات الناشئة.
- هناك عامل آخر يساهم بشكل كبير في انخفاض فعالية المعلومات في المملكة العربية السعودية وهو عدم وجود هياكل مناسبة لإشارات المعلومات والدعاية.
- وبناء على الدراسة، فإن دعم الإبداع والابتكار محدود في المملكة.
- ويشمل النقص المذكور أعلاه في الدعم ضعف الاتصال بالإنترنت لاسترجاع المعارف والشبكات التجارية.
- تجدر الإشارة إلى أن المملكة العربية السعودية تواجه حاليا مشاكل مع نقص الموظفين المهرة وبالتالي ، هناك مستوى عال من توليد فرص العمل من خلال الشركات الصغيرة والمتوسطة. من الممكن ملاحظة بعض الاتجاهات نحو الإجراءات التي ستساهم في ظهور سهولة الأعمال في المملكة العربية السعودية. تشهد المملكة اليوم جهودا موجهة نحو ظهور العمل الحر وريادة الأعمال، بدلا من ما يسمى "التوظيف الرسمي". من الواضح أن التقدم والتقدم في

الشركات الصغيرة والمتوسطة في البلدان الأخرى قد تم تعزيزه من خلال أنظمة تكنولوجيا المعلومات ذات الصلة والتي بدورها تقيد الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. هناك ضغط هائل من النظراء المحليين في الصناعات. زيادة المنافسة من الصناعات الأخرى من البلدان الأخرى. وهذا يؤدي إلى توافر بعض المهارات في سوق العمل التي لا يرغب فيها أرباب العمل. ولا يوفر التدريب المناسب للموظفين المؤهلين مسبقا تدريباً كافياً في معظم المنظمات.

3.9 الملخص Summary :

وتجدر الإشارة أيضا إلى أن التحقيق الحالي يحتل موقعا مختلفا فيما يتعلق بالدراسات السابقة بمعنى أن هذه الأخيرة أقل تركيزا على شركة ناشئة فردية. لذلك ، فإنه ينظر في آفاق الشركات الناشئة والتحديات والمضايقات المرتبطة بالأعمال التجارية الصغيرة ذات الصلة بقسم الجودة. يتم استخدام نفس النهج هنا ، أي البيانات التي يتم جمعها من المستجيبين من خلال المقابلات بما في ذلك الاستبيانات المنظمة. يبدو أن قطاع الصناعات الغذائية في المملكة العربية السعودية في مراحله الأخيرة قبل الانفتاح الشامل ضد المنافسة الدولية. الآن ، يدخل ما يقرب من 2 مليار دولار أمريكي من المنتجات الغذائية المصنعة والمصنعة إلى البلاد. وعلاوة على ذلك، فإن محاولات السعودية لتصبح عضوا في منظمة التجارة العالمية زادت من تقييد هذه الصناعة فيما يتعلق بقيود الجودة وتسعير المنتجات. يمكن أن نفهم إلى حد ما كيف أن صناعة الأغذية في المملكة العربية السعودية جاهزة ومسؤولة بما فيه الكفاية للمنافسة وكذلك البقاء على قيد الحياة في مثل هذه الحالات باستخدام معايير الجودة العالمية أو المعاصرة التي يتم استخدامها. إن كونها على دراية بالفعل بما ينتظرها في المستقبل كان مؤشرا آخر على أن الصناعة تدرك دعوة الاستيقاظ المكلفة من حيث الحجم والتطور ، وهي نقطة تعززت أكثر عندما وافق أولئك الذين شملهم

الاستطلاع على أنهم سينشرون طوعية أدوات جودة إضافية في المستقبل. هناك دلائل على أن الصناعة تسعى إلى إثبات ،

أو على الأقل مواكبة هؤلاء المنافسين المتفوقين القادمين. حقيقة يدعمها حرص الصناعة على الفوز بجوائز ممتازة.

بالإضافة إلى الآثار الإيجابية لهذا الإجراء في سلامة الأغذية ، وبالتالي على رفاهية المجتمع ؛ إنه يعزز فرص بقاء

صناعة الأغذية في السعودية من أجل سوق عالمية مفتوحة في المستقبل. من المؤكد أن أصحاب الأعمال الصغيرة سيقومون

بتحسين الجودة مع حل وسط أقل بشأن تحسين الإنتاج والإنتاجية ، وقد حان الوقت لزيادة الاعتماد على إجراءات الجودة الآلية

الحديثة للغاية.

الفصل 4: لماذا هناك حاجة إلى استراتيجيات قسم الجودة لنمو أعمال

المطاعم الصغيرة

4.1 دراسات عالمية عن دور قسم الجودة Global Studies On The Role

:Of Quality Department

بالنظر إلى أن طبيعة الصناعة تؤثر على معنى الجودة بشكل كبير ، فإن نظرة عامة موجزة على خدمة المطاعم في

المملكة العربية السعودية إلزامية. هذا هو تزويد القراء بنظرة أعمق فيما يتعلق بالسياق والمشهد الذي تعمل فيه الشركة. في هذه

الحالة ، فهي شركة المطاعم الأسرع نمواً ونتيجة لذلك في المملكة العربية السعودية تتوج مؤسستها للتموين المربحة للمدن.

كانت المملكة العربية السعودية على قائمة الدول الكبرى عندما يتعلق الأمر بالإنفاق على الطعام والترفيه فيما يتعلق بالأعمال التجارية الصغيرة. أضف إلى ذلك الطلب المرتفع والمتنوع ، مع تعقيده الساق - لأنه كان لدينا الكثير من الناس من حولنا ، بدأت كل هذه الأفكار تخرج من الداخل.

4.2 تعريف أدوات مراقبة الجودة وأبعادها Definition of quality control tools

: and dimensions

مراقبة جودة المطعم هي عملية تضمن خدمة متسقة من الدرجة الأولى في جميع الأقسام في المطعم. تؤثر مراقبة الجودة في المطاعم على العديد من المجالات ، بما في ذلك عرض الطعام ، والتخزين ، وجودة المكونات ، وممارسات سلامة الأغذية ، والموظفين والنظافة البيئية ، والديكور / الصيانة الفرضية. بالنسبة للمطاعم ، يعد وجود نظام منظم لضمان الجودة أمراً حيوياً للحفاظ على الاتساق والاحتفاظ بالعملاء.

4.3 أبعاد جودة المطاعم : Quality Dimensions of Restaurants

تعد سلامة الأغذية جانباً من جوانب جودة الأغذية ، والتي أصبحت قضية مهمة في العقد الماضي ، حيث زادت المخاوف السياسية والمستهلكين. ترتبط صحة الشخص بنوع ونوعية الطعام المستهلك. لذلك ، من غير المرجح أن يميز المستهلكون بين المنتجات الغذائية المحلية أو المستوردة ، طالما أنها آمنة من الناحية التغذوية وترضي ذوقهم الشخصي. علاوة على ذلك ، فإن هذه العلاقة القوية بين الصحة والتغذية تجعل المنتجات الغذائية مقاومة إلى حد ما للحواجز المالية والمنشأ. وبالتالي ، فإن جودة الأغذية وسلامتها ستكون أكثر العوامل الحاسمة في السوق العالمية المفتوحة. تعد سلامة الأغذية

جانبا من جوانب جودة الأغذية ، والتي أصبحت قضية مهمة في العقد الماضي ، حيث زادت المخاوف السياسية والمستهلكين . ترتبط صحة الشخص بنوع ونوعية الطعام المستهلك. لذلك ، من غير المرجح أن يميز المستهلكون بين المنتجات الغذائية المحلية أو المستوردة ، طالما أنها آمنة من الناحية التغذوية وترضي ذوقهم الشخصي. علاوة على ذلك ، فإن هذه العلاقة القوية بين الصحة والتغذية تجعل المنتجات الغذائية مقاومة إلى حد ما للحواجز المالية والمنشأ. وبالتالي ، فإن جودة الأغذية وسلامتها ستكون أكثر العوامل الحاسمة في السوق العالمية المفتوحة. (Najib, 2021)(Shaher, 2020)

الجدول 2: أبعاد جودة المطاعم ذات الصلة بهذه الأطروحة البحثية :

سنة البحث	تبرير	ابعاد
2013	جودة الطعام ، الملموسات ، الراحة ، النصائح	جودة الحلال
2011	التعاطف والموثوقية وجودة الموظفين ومظهر الموظفين /	تأمين
منطقة تناول الطعام		
2014	صورة المطعم ، التصميم الداخلي ، البيئة المادية ، تجربة	البيئة الخارجية (القائمة ،
	تناول الطعام ، الخبرة الإسلامية ذات الصلة	الداخلية)
2013	طعم ونضارة الطعام ، سلامة الأغذية ، القائمة	جودة الطعام
2015	جودة الموظفين والاستجابة السلوكية والتعاون	الاستجابة
2012	شخصية المنتج ، موظفو النظافة ، فنون الطهي ، السلامة	جودة النظافة

2016	القيمة المتصورة والسعر العاطفي والسمعة	ثمن
2015	خدمة سريعة واستجابة	دقة

يقوم التقدم داخل قسم مراقبة الجودة بتقييم استخدام أداة جودة واحدة أو أكثر ، مثل مخططات باريتو أو مخططات

السبب والنتيجة أو مخططات التدفق ويمكن استخدامها في وقت واحد من قبل مطعم معين. كما استفادت بعض مطاعم

الأعمال الصغيرة الراسخة من خدمات أنظمة الجودة المتكاملة لتحسين أنظمة فحص الجودة. خلال العقد الماضي، أخذت

الصناعة السعودية، بما في ذلك قطاع الأغذية، قضية الجودة على محمل الجد. في الآونة الأخيرة ، نما الفخر بتحقيق الجودة

العالية بين الشركات السعودية. لدرجة أن معظم الشركات عادة ما تظهر علامات الجودة التي حققتها في حملاتها الإعلانية

وعلى ملصقات منتجاتها. (Mukherjee, 2018)(Solano Acosta, 2018)

استراتيجية العمل؛ إنها مجموعة من خطط وسياسات المنظمة لتحقيق أهدافها وتحقيقها. يجب أن تتضمن الاستراتيجية

الواضحة AA هيكل تشغيلي ؛ عدد وحجم وموقع الوحدات ؛ التقسيم بين المكتب الأممي والغرفة الخلفية ؛ إمكانيات

التكنولوجيا ومستوى استخدامها. تسويق؛ لذلك يمثل التسويق جزءا داعما من عملية الإنتاج. يتضمن المزيج التسويقي للمطاعم

، الذي ظهر من تسويق الخدمات ، PS 7 ، أي المنتج والسعر والترويج والمكان والعملية والأدلة المادية والمشاركين في حين

أن معظم هذه الجوانب في عملية الإنتاج ، فإن السعر والترويج هما جانبان يمكن القيام بهما قبل "نقطة الاستهلاك" لجذب

العملاء إلى المطاعم التي يكون فيها الترويج أمرا بالغ الأهمية. في حين أن عموما أكثر تكلفة من تناول الطعام من البائعين

، فإن الجودة الأساسية للخدمات أفضل ويتم تنظيم النظافة الغذائية بشكل أفضل. من المتوقع أن ينمو الطلب بسرعة في

المستقبل القريب ، ويحفزه نظافة الأغذية كونها قضية موضوعية. (Kiran, 2017)

4.4 أربعة مستويات هرمية لإدارة الجودة Four Hierarchical Levels of

: Quality Management

هذه هي المستويات الهرمية الأعلى التي كانت تقدما إلى الصفات الأخرى أو اللياقة البدنية ، بالنظر إلى تاريخ

الشركات الصغيرة في منطقة المملكة العربية السعودية.

المستوى 1: الوصول إلى اللياقة البدنية للغرض ؛ هذا يعني أن الطريقة الدقيقة التي تم بها تحديد الأميال باستخدام

مصممها ، من الناحية المثالية مرة واحدة وبالتالي يتم استيفاء المتطلبات. حاليا ، الوسيلة الأساسية للجودة في تطوير

المنتجات هي من خلال أخذ العينات الإحصائية وفحص المنتج النهائي. جلبت Denning هذه الأساليب إلى اليابان في

خمسنيات القرن العشرين حيث أصبح أقل شهرة يجري استخدامها لأغراض مراقبة الجودة. لكن استخدام هذا كمفهوم للجودة -

الحصول على اللياقة البدنية إلى المستوى هو خطأ فادح: كانت السيطرة التي تمارس من خلال استبعاد أسوأ الأجزاء. حتى

العناصر ذات الجودة الأفضل لا تزال تثق جزئيا فقط في عملية الإنتاج ولا يجب أن تنتظر. اللياقة البدنية القياسية ، اجعل

المصمم سعيدا بدلا من سعادة المستخدم. تعريف الجودة شخصي ولا يتعلق بحاجة العميل.

المستوى 2: اللياقة البدنية للاحتياجات بالانتقال إلى مستوى اللياقة البدنية للحاجة في غضون بضعة عقود ، اقتربت

الشركات اليابانية من عملائها. يجب أن تفي المنتجات بالمواصفات ، ولكنها تحتاج أيضا إلى معالجة نقاط الألم لدى العملاء.

أحد الأشياء التي علفت في الاعتبار هو كيف لاحظت شركة غسالات الأطباق اليابانية ذات المهارات المهنية أن أعطالا عالية جدا في الماكينة تستمر في الظهور من منطقة جغرافية معينة. وكشف تحقيق في وقت لاحق أن بعض المزارعين المحليين استخدموا الآلة لغسل محصول البطاطا المحصول. أخبر المهندسون المزارعين ، الذين جادلوا بأنه لم يذكر في أي مكان في الدليل أنهم لا يستطيعون استخدامه لهذه الوظيفة. كان لدى الشركة خياران حقيقيان: تغيير الإجراءات من أجل تعديلها لبعض الممارسات البشرية التي لا مفر منها أو وضع بعض الضوابط الآلية على آلات البناء. بعد ذلك ، قرروا التبديل من الآلات المخصصة للأطباق وصنعوا تصميمًا آخر حتى يتمكن من تنظيف البطاطس. هذه حالة متطرفة ولكنها تشير بشكل جيد للغاية في اتجاه سبب عدم مراعاة احتياجات العملاء فقط عند تطوير وتوسيع ميزات أو منتجات جديدة.

المستوى 3: الميزة التنافسية تنتمي بالكامل إلى أولئك الذين يمكنهم الوصول إلى أعلى مستويات الجودة بأقل

التكاليف. لا يمكن تخفيض تكاليف مراقبة الجودة ، على المدى الطويل ، إلا عن طريق استبدال فحص الجودة بجودة المنتج المدمجة بحيث يتم تحقيق عائد تمرير بنسبة 100 بالمائة (بدون عيوب أو عيوب صفرية).

المستوى 4: الاحتياجات الخفية؛ هذا هو أفضل مستوى من الشراكة حيث تحدد الشركة احتياجات العميل وتليها قبل

أن يعرف العملاء تلك المتطلبات. لكن الضرب والحفاظ على المستوى يوفر لأي شركة واحدة موقعا متقدما ، لأنها دائما ما تتقدم على منافسيها. يتم دعم وتسهيل عملية الابتكار من خلال أنشطة البحث والتطوير.

اللياقة البدنية الخامسة كبعد جديد للجودة للبرمجيات: اللياقة الاجتماعية. مع العالم الموجود اليوم ، فإن كل خطوة

من خطوات الشركة المصنعة تعني أيضا تغييرات بيئية أكبر. على هذا النحو ، فإن إظهار المسؤولية الاجتماعية - خاصة في

شكل حماية البيئة أمر بالغ الأهمية لأن هذا كان مؤشر أداء رئيسي غير مالي أيضا يقيس الأداء ليس فقط على أسس الاستدامة المالية ولكن على المدى الطويل. الجودة اليوم الجودة ورمزها الصغير "q" فعلت وسيلة تتعلق أساسا بالمنتج. تلك الشركات صنعت ببساطة منتجات جيدة بما يكفي للبيع. لكن المفتاح يكمن في المخرجات. بالإضافة إلى ذلك ، تغيب تعليقات العملاء عن إدارة الجودة. لكن الجودة ، التي تغير مفهومها مع كل مد في السوق نفسه. لقد انعكس الوضع. خلاصة القول هي أن العرض قد طغى ، والطلب والمستهلكين لديهم المزيد للنظر فيه. في هذه المرحلة ، لا يمكن أن يوفر التركيز مع نمو المنتج بمفرده أي قيمة في المزايا التنافسية. ثلاثة مجالات المنتج والعملية والعميل نموذج جديد كبير "Q" للجودة يجب أن تشمل قرارات ميزة المنتج العملاء لماذا إعادة تشكيل عندما يجب عليك منع نظرا لأن العملية تعتمد بشكل كبير على الأشخاص ، وتريد التأكد من أنهم يفعلون ذلك بشكل صحيح. كان على المؤسسة أن تركز على احتياجات تدفق ملاحظات العملاء ، وأصبحت عملية مهمة للمراجعة ، ولكن الأهم من ذلك أنها ارتكبت خطأ مكلفا في وقت لاحق في نظام الجودة المشترك لمدرسة العلماء كنقطة عنصر أساسية.

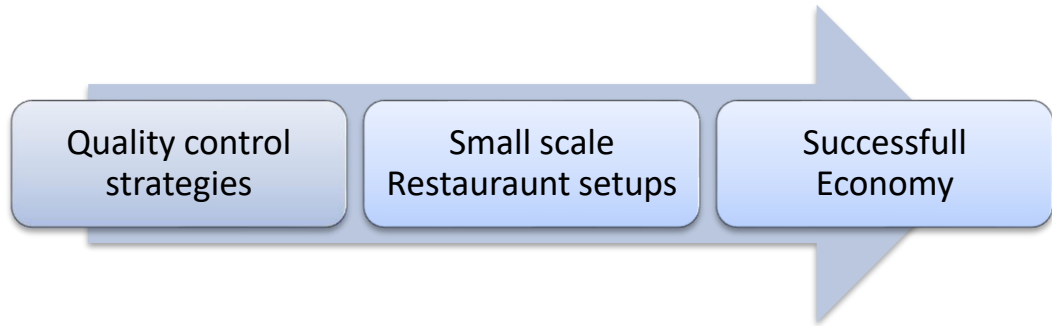
4.5 أهمية نظام مراقبة الجودة The importance of Quality Control

:System

لا يمكن المبالغة في التأكيد على أهمية النظام والإجراءات! إنها طريقة فعالة للتحكم في الجودة والأخطاء المكتشفة مع الحفاظ على تدفق المعلومات. ومع ذلك ، لا يمكن للنظام أن يفعل ذلك بنفسه. لا تزال الجودة خارجة عن السيطرة إذا كان الموظفون لا يهتمون فعليا بكيفية عملهم ، أو كانوا على استعداد لاتباع التعليمات المكتوبة على الأوراق. هذا في الواقع أكثر

شيوعا ، وعادة ما يحاول فريق الإدارة تصحيح النظام. وضع نظام أكبر / عملية أكثر شمولاً وكيف ستقشل في معالجة النهج المركز . إنهم يأملون في تعزيز مقدار السيطرة التي يمكنهم فرضها بشكل تدريجي.

الشكل 2 : إدارة الجودة الشاملة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناجحة



4.6 المكونات الأساسية الأربعة لإدارة الجودة The Four Foundational

:Components of Quality Management

تم العثور على أنظمة مثل المعيار البريطاني 5750 و 150 وما إلى ذلك في مجموعة من الوثائق حول مختلف المنظمات. أنت بحاجة إلى نظام جودة هو الأساس لجميع إدارة الجودة. يمتلك حلالو المشكلات مفاتيح هذه العملية. حتى في أسهل وأصغر قسم لديك عشرات الأشياء التي تنكسر كل يوم. قد يكون الضغط حدوديا لا يطاق إذا كنت تعلم أن الإدارة فقط هي التي يمكنها الحل. من ناحية أخرى ، لم تستطع الإدارة التعامل مع كل هذه الفوضى واتخاذ قرار في الوقت المناسب مما أدى إلى تأخر الإجراءات. الأفضل من حيث كفاءة حل المشكلات إذا كانت هناك فكرة أخيرة أود أن أقنعك بها بعد هذه المناقشة ، فهي أن إدارة الجودة تعمل فقط من خلال الجهد الموزع للجميع في المنظمة. تحدث مشكلات الجودة الرئيسية لأن

هؤلاء العمال ليس لديهم مصلحة في القيام بعملهم وفقا للمعايير. ومع ذلك ، فإن العمال وحدهم هم الخاضعون للمساءلة والمسؤولية ، والعمل يعرف ما يجب القيام به. يهدف إلى نتيجة محددة للمنتج أو الخدمة (جودة المنتج) ؛ ومع ذلك ، في كثير من الأحيان ، لا يتم ذلك من قبل العامل ، لذا فإن المنتجات ذات الجودة المعيبة تنتج بسبب خطأ في عملية الإدارة. هذه الأخطاء شائعة وتشمل مواصفات المنتج الغامضة وظروف العمل الضعيفة والنتائج المرجوة الغامضة.

4.7 إدارة الجودة الشاملة وسياسة ستة سيجما TQM and Six Sigma Policy:

تتمثل فلسفة إدارة الجودة الشاملة في أن جودة الإنتاجية تتوافق مع معايير محددة معينة تلبي متطلبات رضا العملاء. في قلب هذه الفلسفة ، يتم القيام بكل شيء على قدم المساواة بشكل مثالي وصحيح ، في كل مرة يتم القيام به. يجب على الشركة مطاردة الكمال (أو 100%) من الجودة. المنظمات التي تشترك في هذه الفلسفة تفهم جيدا أهمية العملية ، على المستوى الأساسي عبر الأعمال بأكملها (في كل جزء وفي جميع الاتجاهات). تسمح بعض الشركات بنقص في الجودة يتراوح بين 1 و 5 في المائة. هناك كمية خطأ معينة تعتبرها هذه الشركات قياسية ، وطالما أنها إذا لم تكن عالية جدا ، فإنها تجعل يومها للعمل. العيوب ليست "سريعة" ، لا ، لأنه بالنسبة للمنتج ذي الجودة الرديئة الذي يؤثر على العملاء ، نعتقد أن هناك عميلا واحدا سيئ الحظ يعاني . تغطي عملية مراقبة الجودة إدخال المواد الإعلامية إلى حيث تصبح مدخلات إنتاجية الإنتاج من خلال تفاعل المنظمات مع بيئتها. يتم تطبيق أنواع مختلفة من ضوابط الجودة لإدارة الجودة وتعديل الأخطاء في كل

مرحلة. (Luthra, 2020)

الضوابط المتزامنة: تتم هذه الضوابط أثناء عملية الإنتاج ، على سبيل المثال عندما يقوم الموظفون بعملهم بالفعل.

تهدف عناصر التحكم هذه إلى إصلاح المشكلات بمجرد حدوثها وجعل الأشخاص يقومون بعملك على هذا النحو.

التحكم في التغذية الراجعة: يحدد عنصر التحكم في التغذية الراجعة ما إذا كان إخراج النظام أو النتيجة يفي

بالمعيار المطلوب. ونتيجة لذلك ، فإن هذه الضوابط تفاعلية بطبيعتها تحاول إصلاح المشكلات بعد حدوثها والبدء في توثيق

الأخطاء حتى لا تتكرر في المستقبل.

4.8 أدوات إدارة الجودة :Quality Management Tools

هذه هي الأدوات التي تم تطويرها لتقديم المساعدة من أجل توجيه مراقبة الجودة. سيساعد هذا الإدارة على تحديد

المجموعة الأكثر ملاءمة في سياق ظرفي معين للمنظمة وتلك الصناعة. يقدم هذا الجزء سبع أدوات أصلية من قبل كاورو

إيشيكاوا وثلاث أدوات إضافية أخرى من خلال مصادر أدبية أخرى. تم وصف 7 أدوات إحصائية تعرف أيضا باسم "الأدوات

السبع الأساسية للجودة" من قبل كاورو إيشيكاوا وهي تمثل 95% من المشكلات التي تحدث في المؤسسة يمكن التحكم فيها

وحلها ، تم إنشاء مجموعة الأدوات هذه لتبسيط التحليل الإحصائي بحيث يمكن للأشخاص العاديين فهمها بسهولة.

(Sanjaya, 2018)

تدفق العملية: مخطط تدفق العملية هو الأداة الأساسية لتسجيل الأنشطة والقرارات المختلفة للمراحل المختلفة في

العملية. يجب أن يكون الرسم البياني أسهل في الفهم وبالتالي يكون له اتصال أفضل بين الأشخاص في تلك العملية ، حتى

يصبح فعالاً. الرسم البياني أفضل. كلما كان هناك المزيد من العمل الجماعي فيه. إذا ساهموا في تنمية الرسم البياني المثالي ، فهذا يساعدهم على فهم ما حدث بشكل أفضل وإجراء تغييرات إيجابية.

أوراق التحقق: ورقة الاختيار هي طريقة لجمع البيانات بمزيد من التفصيل وبطريقة أوضح في مستند معين. يمكن أن يؤدي جمع البيانات غير المنضبط إلى عمل غير منظم وقذر. تجعل ورقة الفحص من السهل تقليل البيانات التي تدخل في فئات ذات علامات واضحة لمنع الهروب وتسهيل إمكانية التتبع في التحليل المستقبلي. بالإضافة إلى ذلك ، يتم استخدام الأداة للتنسيق عند حدوث المشكلات ومن أين تأتي.

الرسوم البيانية: إنه رسم بياني شريطي يسمح لك بتنظيم مجموعات البيانات المترابطة وتلخيصها وتصورها بشكل معقول لاستخدامها مرة أخرى. بعد ذلك ، فإن مثل هذه الأحمال الالتقاء لتمثيل المبلغ الإجمالي لمجموع الأنواع المختلفة أو متوسط القيمة المتوسطة للرقم والحد الأقصى لأنه كان أسلوب / طريقة عرض مفيدة بشكل عام في مواقف صنع القرار للمدير. هو تحديد الأحكام التي تم بموجبها تطبيق الأغذية وإدارتها. يتم جمع هذا الجزء من البيانات من خلال عدة مقابلات مع المالكين فيما يتعلق بالعملية الحالية.

أنواع المطاعم

- دائماً ما تجلب أعمال المؤسسات من النوع الواسع الكثير من الارتباك إلى العشاء وكذلك مع الخوادم. أحد أكبر التحديات التي تواجه الزائر الجديد هو التمييز بين الشواء وغرفة الشواء ، أو حول النوادي الليلية مع المراقص. لا

توجد قواعد واضحة وللتصنيف نفسه ولكن وفقا لمعظم المتحولين إلى المهارات ، يمكن تصنيف المطعم على أساس

عناصر القائمة:

- التخصص ، متعدد المأكولات ، كونتيننتال ومطعم ستيك.

- أسعار القائمة: مطعم راقي متوسط الحجم

- الملكية: ملكية فردية ومطعم امتياز

- خدمة سريعة الوجبات السريعة ، بالسيارة.

- أجواء خدمات التوصيل: العرض الأول والعصري والاكتشاف

1 .مطعم مملوك لفرد مطعم مملوك لفرد ، حيث يكون مالك واحد أو اثنان وراء المؤسسة التجارية بشكل أساسي.

2 . العمليات اليومية: هؤلاء هم المالكون الذين يرتدون العديد من القبعات يوما بعد يوم لامتلاك شركة. هذه المطاعم

ليس لها علامات تجارية وطنية مرتبطة بها. إنهم يستمتعون بالإبداع ولكنهم في نفس الوقت يتحملون مخاطر تجارية.

ما يقرب من 70 في المئة من المطاعم في المملكة العربية السعودية تسير على ما يرام ضمن هذا النطاق. التكاليف

العامة المتكبدة في هذا النوع من المطاعم هي أكثر بكثير مقارنة بالعمليات الأخرى. يجعل من الصعب مواكبة مستوى الطهي

المعقد للغاية ، وجعل القوائم الطازجة وعالية الجودة الهرمونات. من الصعب جدا الحفاظ على كل من الدائرة الانتخابية

والجودة. مطعم مشهور الآن أيام ، مطعم مشهور في الموضة وشعبية يوما بعد يوم في جميع أنحاء العالم. قدمت سلسلة

ستاربكس الأمريكية أو المطعم المدعوم من المشاهير مزيجا فائزا إضافيا من التصميم والطعام ، وأحيانا إثارة رؤية مالكيها

(مالكيها) يدخلون لتناول الطعام. لديهم زخرفة لتكملة موضوعهم والتي من خلالها يبدو مثل أي أيام قديمة تشهد المطاعم مع

مقاعد الخدمة في الهواء الطلق ، وقوائم العشاء المتتقلة خمر . في جميع هذه الحالات ، يمكننا الإشارة إليها باسم مطعم متخصص - حيث سيكون لها طعام معين يتلاقى فيه بشكل أساسي 1 موضوع خاص للمطعم بدقة مع نوع معين من الموضوعات أو الثقافة. يتم تقديم هذه الأنواع من المطاعم من قبل عدد من السلاسل . يعمل المطعم المحلي بشكل مستقل وليس جزءا من أي سلسلة / كارتل. كان الموظفون العاملون يرتدون الزي المحلي وكان الطعام يقدم أيضا في شكل تقليدي. يمكن أن يكون المطعم المحلي نوعا من الكافيتريا ، أو قد يحتوي على أقسام لتقديم الطعام وينتمي إلى سلسلة مطاعم متعددة تشكل شركة أم رئيسية واحدة أقل تعقيدا في الإدارة. المطاعم من هذا النوع لديها تحول أعلى للمقاعد خلال أوقات الوجبات. وضع الحكام في النظام. لقد خدموا الطعام خارج المطبخ وخدموا على الطاولة. المطاعم العائلية: متوسط فاتورة الوجبة أعلى من المطاعم غير الرسمية. الوجبات السريعة / مطعم الوجبات السريعة: يضم أسلوبا وديناميكيات مفيدة تماما لتناول الطعام. لا يمكنك لمس أي جلسة طهي متضمنة داخل التوليد على الإطلاق. قاد قطاع الخدمة السريعة سوق التموين بشكل عام في منطقة الشرق الأوسط ويهيمن أيضا على ما يقرب من نصف الحصة العالمية الكاملة في تقديم الطعام. وجود "الخدمة المنزلية" هو الرائد الحالي في هذه الحالة. يقدم مطعم QRS مجموعة مختارة فقط من المواد الغذائية مثل البرجر والبطاطس المقلية والدجاج والأرز بينما تشمل قائمة الطعام المحدودة السمبوسك. يمكنك تقديم طلبك على المنضدة مع ضوء ساطع يواجه صورة حية للطعام الماده في شكل ملون على الزجاج الجزء العلوي الأمامي آخر عنصر مدرج يجري نظام المقصورة المغلقة الخضروات تنخفض مع ذكر الأسعار - على زلة ورقية تكتب الاختيار - مررها بأسلوب الإسكيمو فوق فتحة الشبكة يطلب إشعارا - يأخذ الفصل الخلفي أيدي الزلات للأشخاص الذين يجلسون وهم يقومون بطهي الأطباق واحدا تلو الآخر بشكل مخفي عدة مرات يحاولون توجيه السيد باترون إلى قاعدة سلطة البطيخ ميزة الإعداد على حد سواء التوحيد القياسي أكثر من ذلك

بكثير. يطلب من العملاء أخذ الدرج الخاص بهم ، وبالتالي تقليل التكاليف. بعض المطاعم الصغيرة لديها قوائم محدودة ، ويمكن للعملاء اتخاذ القرار بشكل أسرع. القيمة مقابل المال والوقت أمر بالغ الأهمية لبعض المالكين. تحافظ QRS على أسعارها المنخفضة باستخدام المكونات المصنعة. لأنه بغض النظر عن قلة استخدام العمالة الماهرة وغير الماهرة ، فإنه يرفع هوامش الربح.(Kiran, Customer satisfaction. Total Quality Management , 2017)

4.9 طبيعة الطعام :The Nature of Food

تختلف إدارة جودة الأغذية في مطاعم الأطعمة عن العديد من المنتجات الأخرى. في مطعم صغير حيث العديد من أنواع الطعام والفئات ، يتطلب كل نوع طرق معالجة متنوعة وأدوات جودة مختلفة. المنتجات والخدمات في صناعة المطاعم جوهرية لبعضها البعض. لا يمكنك الحصول على أحدهما دون تضمين الآخر. حتى عندما تكون هناك معايير مقبولة ، فإن أي شيء يمس الانتهاء من الطعام يقع في يد كل طاه - وأحيانا يكون هذا مهما جدا لكيفية ترفيه العملاء. كان من الصعب توحيد إنتاج الغذاء ، وذلك ببساطة لأن المكونات وطرق التحضير تختلف اختلافا كبيرا. علاوة على ذلك ، يجب أيضا ترتيب شراء المواد الخام والمخزون بعناية بسبب المستويات المختلفة القابلة للتلف. الأطعمة حساسة للغاية ويمكن تلوثها بسهولة ، وتفسد بسرعة كبيرة وبالتالي تضيع أكثر من المنتجات الأخرى. بالإضافة إلى ذلك ، فإن مشكلة التنظيف أمر لا مفر منه أيضا لأن هذا الطعام قد تم تناوله ولا يمكن استدعاؤه مرة أخرى. لا يوجد نوع أسوأ من تلويث صورة المطعم من تلوث الطعام في المستشفى. هذا هو السبب في أنه يصبح من المهم للغاية الحفاظ على رقابة صارمة داخل العملية.

4.10 تقييم جودة الأغذية Food Quality Assessment:

حسب فئة المنتج: يبدو موضوع إدراك الجودة في فئة المنتج هذه مشابها أيضا كما هو الحال مع أنواع المنتجات الأخرى ، حيث يلعب الحكم البشري دورا أساسيا في تحديد ما يعنيه ذلك. الجودة نسبية أيضا لأنه بالطبع لا يتم إنشاء جميع العملاء بنفس الطريقة ، ويأتي الأشخاص المختلفون بتوقعاتهم الخاصة. ومع ذلك ، تختلف مستويات رضا العملاء بناء على معايير جمهورك المستهدف ؛ لا يزال هناك منصة عالمية لإدارة الجودة: جودة مقبولة. هذا الطعام هو أكثر قليلا من القوت - ليس بالضرورة مرضية تماما ولكن ليس مخيبا للآمال أبدا. الجودة الجيدة هي خلاصة عملية مراقبة الجودة المقبولة. وفقا لوجهة نظر المعاملات ، ترتبط الجودة بخصائص محددة لأعمال المطاعم الناجحة. في هذا الجانب ، تتضمن الجودة تحت الإدارة مكونا حسيا وكميا وتغذويا. يتعلق الجانب الكمي بالحسية بطريقة ما إلى حد أن الإدارة ستولي اهتماما للكمية. الحواس هي أهم جانب في وجهة نظر المستهلكين ، في حين أن التغذية هي جانب يجب تضمينه في أي جزء من الطعام. الجانب 3: وجهة نظر العميل. إلى جانب الجودة بالمعنى الاقتصادي والمعنى الإداري ، قد تكون آراء العميل ذاتية.

4.11 الإطار النظري الذي يربط بين مراقبة الجودة والنجاح الشامل للمطاعم

الصغيرة Theoretical Framework Linking Quality Control And Small

:Scale Restaurant Overall Success

لا تزال المفاهيم بدون تعريفات تلعب أدوارا في عالم الإدارة. بحكم التعريف ، تظل الجودة مصطلحا بعيد المنال. يستخدم مؤلفون آخرون تعريفات مختلفة لوصف هذه الكلمة ، لكن الجودة لا تزال مصطلحا مثيرا للجدل. يتراوح المنتج عالي الجودة من بيئة نظيفة باهظة الثمن إلى مطعم باهظ الثمن وبيئة قذرة وصاخبة إلى مطعم للوجبات السريعة رخيص. لدى الأشخاص المختلفين إجابات مختلفة على هذا السؤال اعتمادا على العملاء والمنتجين في الموقف. ومع ذلك ، ترتبط الجودة بالتعريف كشيء يضمن أن الغذاء يضيف قيمة. يعتبر مدير التسويق الجودة كعامل قيمة مضافة للمنتج. لا ينصب تركيزه على ما إذا كان الطعام جيدا بل على التأكد من أن القيمة التي يجلبها تجذب العميل لاستخدامه. يستخدم مدير الإنتاج الجودة كجانب تقييم ، وقياس المصمم التنموي جانب الجودة العادل ، ولكن النتيجة النهائية والقيمة التي يولدها. بدون فهم مصطلح الجودة ، ستكون إدارة الجودة صعبة. · توضح طريقة العرض المستندة إلى المنتج كيفية تحديد الجودة من خلال إخراج المنتج. · عرض قائم على التصنيع. يعتمد تقييم الجودة على كيفية تغير الجودة أثناء التصنيع. · طريقة عرض قائمة على القيمة. يتم اكتشاف الجودة لتناسبها فيما يتعلق بالسعر القابل للقياس. يجب أن يعطي المنتج عالي الجودة قيمة كافية وفقا لسعره. (Cho, 2021)

4.12 الملخص :Summary

ومن الواضح أنه استجابة لاتساع نطاق المنافسة العالمية وطلبات المستهلكين، فإن جودة الخدمة والإدارة هما شرطان

استراتيجيان حاسمان لبقاء سوق السياحة. يجب أن يمثل كل هدف "التغطية المختلفة" لزيادة القبول ضمن "الأدوات والتقنيات

الهيكلية لزيادة مستوى الخدمة التي تشكل حاليا وحدة مفيدة في إدارة الفنادق. تحسين جودة الخدمات في الفنادق والاتجاهات

الحديثه مع إدخال "قائمة خاصة في جلسة تقديم الطعام" كجزء من أدوات الإدارة ولكن أيضا التأثير الإيجابي على زيادة القدرة

التنافسية ومنافذ الطعام قوة السوق ، والتشغيل الفعال من حيث التكلفة نحو تحسين الصورة - القيمة لتلبية مطالبهم السياحية.

القول بأن هذا يبدو بديهيا. غير أن ما يشكل هذه التأثيرات المحتملة في سياق اختيار سياسة مراقبة الجودة أقل وضوحا ويمكن

استكشاف عدة سبل فيما يتعلق بمختلف المجالات الإقليمية. وتتعلق الخلافات أيضا بالاستجابة التنافسية المناسبة للأنماط

المتغيرة للطلب الاستهلاكي، والطبيعة وحسن التوقيت لتقبل التغيير أو القدرة الاستراتيجية: وبعض النماذج توضح ذلك بإدراج

روابط من حالات الطوارئ داخل تجزئة القوة العاملة؛ ومن خلال تضمين روابط من حالات الطوارئ في إطار تجزئة القوة

العامة؛ ومن خلال تضمين روابط من حالات الطوارئ في إطار تجزئة القوة العاملة؛ ومن خلال تضمين روابط من حالات

الطوارئ في إطار تجزئة القوة العاملة؛ ومن خلال تضمين روابط من حالات الطوارئ في إطار تجزئة القوة العاملة؛ ومن خلال

تضمين هذه الصلات من حالات الطوارئ في إطار تجزئة القوة العاملة؛ ومن خلال تضمين هذه الصلات من الحالات الطارئة

في إطار تجزئة القوة العاملة؛ ومن خلال تضمين روابط من حالات الطوارئ في إطار تجزئة القوة العاملة؛ ومن خلال تضمين

روابط من يفترض آخرون أن استراتيجية الشركة تمتد بطريقة ما إلى استراتيجيات إدارة الموارد البشرية. كما نستكشف في

الفصول التالية ، هناك العديد من العوامل التي تؤكد على الحاجة إلى تدابير واستراتيجيات مراقبة الجودة لنجاح الشركات الصغيرة. وفيما يلي أدبيات ومناقشات في الأدبيات، تتناول مثل هذه القضايا التي تتعلق بشكل خاص بالملف القطري للمملكة العربية السعودية. على العكس من ذلك ، حيث تقيد التكلفة استراتيجيات العمل ؛ في الحالة الأولى ، ستتنبأ كلتا مجموعتي الأدبيات باستخدام العمالة غير القياسي وقتل الكتبة لتكون استجابات جيدة مناسبة. وهذا يعني بالتأكيد أن المستهلكين يطالبون حقاً بجودة أفضل وخدمات مصممة خصيصاً ومتطورة ، حيث يهدف المالكون إلى معايير أعلى لمراقبة الجودة ليظلوا مقاومين بين المنافسين الاقتصاديين.

الفصل 5 : منهجية البحث وتحليل البيانات ذات الصلة Research

:Methodology and Respective Data Analysis

5.1 مقدمة Introduction:

يتم عرض مشكلة البحث وأهدافه والأسئلة في الفصل 1 متبوعا بأدبيات الأعمال الصغيرة التي تم تفصيلها في الفصول السابقة من هذه الأطروحة. يتعامل الواجب الأساسي للعنصر الحالي مع شرح منهجية البحث ، وتوظيف مناقشة قضايا البحث. على أساس تقييم طرق البحث الحالية في تدابير مراقبة الجودة ، فإنه بمثابة نهج اختراق في اختيار مطاعم الأعمال الصغيرة في منطقة الرياض كعينة واستخدام تصميم الأساليب المختلطة لجمع البيانات التجريبية. وبشكل أكثر تحديداً، قد يستلزم ذلك تصميمًا متتابعًا للأساليب المختلطة حيث يتم التحليل الكمي في المرحلة الأولى ويتم جمع البيانات النوعية في مرحلة لاحقة. حددت المراجعة أنه أفضل تصميم لهذه الرسالة. وبالتالي يشرح هذا الفصل الأدوات والأساليب المستخدمة خلال كل مرحلة من المراحل المذكورة أعلاه لتبرير مشكلة البحث المحتملة.

5.2 استراتيجية البحث Research Strategy:

وينطوي هذا الفرع على تصميم متسلسل للأساليب المختلطة حيث يتم التحليل الكمي في المرحلة الأولى ويتم جمع

البيانات النوعية في مرحلة لاحقة. حددت المراجعة أنه أفضل تصميم لهذه الأطروحة فيما يتعلق بكلتا الاستراتيجيتين تزويد

الباحثين بأساليب وأدوات قوية أثناء جمع البيانات. ويقدم الفرع التالي شرحا لكل نهج.

5.2.1 البحث الكمي:

يدور البحث الكمي في الغالب حول النهج الوضعي الذي لوحظ سابقا. يستخدم على نطاق واسع في البحث

الاجتماعي ، حيث يمكن أن يوفر بيانات موضوعية وموثوقة إحصائيا مع قياسات عددية. أيضا ، في سياق أساليب البحث

الكمي ، يمكن إجراء التحليلات بسهولة على مستويات كبيرة ، والتي يتم تحليلها إحصائيا. يمكن بعد ذلك تعميم النتائج على

population.at بأكملها وتصبح أكثر مؤشرا على أن هذه يمكن أن تكون طرقا عامة لاهتمام العلوم الاجتماعية. ومع ذلك ،

كانت هناك مجموعة متنوعة من الانتقادات حول الأساليب والأدوات التحليلية الإحصائية التي تشكل جزءا من البحث الكمي

على مدى 20 عاما. يستبعد العمليات بشكل محدد ، ويركز على القياسات واختبار العلاقات السببية بدلا من ذلك. كل هذا

يتجاهل حقيقة أن هناك فجوة عميقة بين دراسة البشر والبحث في العلوم الطبيعية. وبالإضافة إلى ذلك، يثير هذا سؤالا محتملا

آخر لأن التدابير المتخذة موثوقة وصحيحة. يعتمد المبدأ الكامن وراء القياس في الأساليب الكمية على فرضية وليس مع

الحالات والأحداث الحقيقية حيث يعني دقة أو دقة أقل. بالإضافة إلى ذلك ، فإن طرق الاستبيانات غير النوعية سواء تم

وضعها شخصيا أو عبر الهاتف تحد أيضا من الردود التي ستكون متاحة. هذا يعني أن هذا قد يؤدي بالضرورة إلى عدم

تحقيق وصف كامل وغني للموضوع قيد الدراسة ، لذلك قد يكون تعميما للغاية لأشخاص أو مواضيع أخرى. العيوب المحتملة للبحث الكمي الذي يتم إجراؤه في شكل استبيان هي أن معدل الاستجابة أعلى بكثير مع المقابلات مقارنة بالاستبيانات.

5.2.2 البحث النوعي :

يمكن أن تكون طرق البحث النوعي ذات قيمة أكثر من الكمية في دراسة السلوك (CMAP 580: الخرائط السلوكية)

، أما بالنسبة لهذه الأساليب ، فمن الممكن توفير فهم كامل ومتعمق يؤدي إلى شرح أفضل. هذا يوفر فهما أكثر شمولاً لما نحتاج إلى فهمه. هذا في الواقع ، يسمح للباحث المستخدم بالحصول على الكثير من المعلومات حول كيفية تفكير المشارك وتصرفه. هذا يعني أنه عند استخدام أساليب مثل المقابلات أو مجموعات التركيز أو الملاحظات ، فإنه يمنح الباحثين فرصة للاقترب والشخصية من موضوع الدراسة. من ناحية أخرى ، تعاني طرق البحث غير الكمي من عيبين رئيسيين: الأول هو أنه يعاني من مشكلة كون الباحث أيضاً قدرة تشغيلية بحكم النتائج التي قد تكون عرضة لخطر التحيز والتفسير الشخصي. والثاني هو أخذ العينات غير العشوائية (من هي العينة أو البيانات التي تم الحصول عليها والتي لا تمثل المجتمع الإحصائي) ، وهو ما يعني أنه لم يتم تطبيق منهجية إحصائية لاختيار العينات. تقدم الأدبيات عدة أسباب لتفضيل البحث النوعي عند دراسة الأسواق الناشئة مقابل الكمية. ومن بين هذه العوامل قلة البيانات الثانوية، ونمط الاستبيانات المقدمة إلى المجيبين أنفسهم على أنها ثقة وثقافة مختلفة. من القضايا المحتملة لجميع الأبحاث النوعية الموضوعية ، ولكن طالما أن الباحث يمكنه إثبات أن الدراسة لها صلاحية وموثوقية ، فإن هذا النهج يضمن احترامها للقضايا الأخلاقية المتصلة.

5.3 طرق مختلطة Mixed Method:

باختصار ، يمكن أن تبرر عيوب كل نوع من أنواع استراتيجيات البحث الاستخدام المشترك للطرق الكمية والنوعية.

في دراسات المطاعم الصغيرة الحجم ، من الأفضل معالجة الطريقة المختلطة ككل ، لمعالجة الأبحاث المذكورة. أما بالنسبة

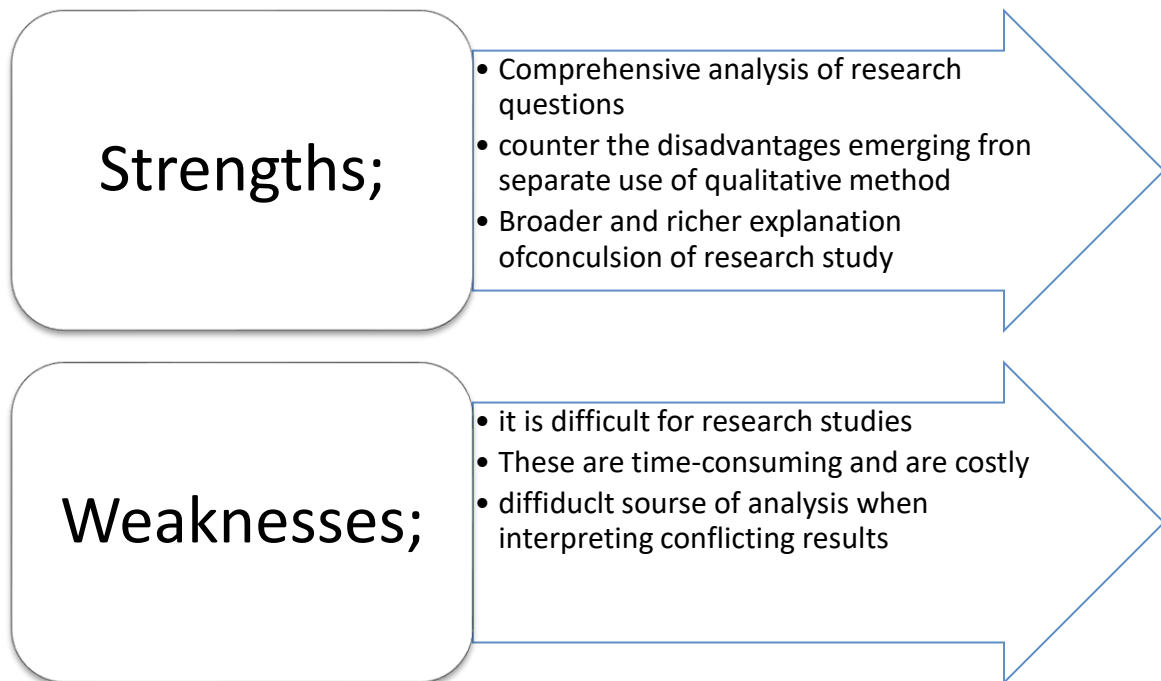
لمراجعة الأدبيات في الدراسة الحالية ، فقد وجد أن هناك العديد من التعريفات على التوالي حول هذا النهج منذ أن سلط باحثون

مختلفون الضوء على وجهات نظرهم . تقتصر التناقضات بين التعاريف على إجراء جمع البيانات أو دوافعها للجمع بينها.

بالنظر إلى أن سؤال البحث في أطروحتي هو: (Thomas, 2011) لماذا هناك حاجة ل المستدامه استراتيجيات قسم الجودة

وكيف تؤثر على نمو الأعمال التجارية الصغيرة ؛ دراسة في صناعة المطاعم في الرياض!"

الشكل 3 3 Figure: نقاط القوة والضعف في استخدام الطرق المختلطة (مقارنة)



بالنسبة لهذا البحث الجيد ، نظرا لأن التأثير بدا معقدا ومتعدد الأوجه في تفرد ، فقد تم تحديد الأساليب المختلطة

باعتبارها النهج الأنسب. هذا على افتراض أن كل طريقة ستكمل ومن المرجح أن تعوض نظيرتها بالترتيب ، مما يسمح

للباحثين بتوثيق ظاهرة استراتيجيات مراقبة الجودة بشكل أكثر منهجية بين مشاريع المطاعم الصغيرة الجديدة في السعودية.

5.4 تصميم البحث Research Design:

يتم تضمين طريقة لجمع البيانات ثم تحليلها من أجل الإجابة على أسئلة البحث هنا. تصميم البحث (للمنتج النهائي ،

مدفوعا بسؤال أو أسئلة البحث) بحث التفسير هو للطرق الكمية. على النقيض من ذلك ، من الأفضل استخدام طرق البحث

غير الكمي مع أشكال البحث الاستكشافية. تعتمد الدراسة الحالية على أبحاث الطرق المختلطة ، ومزج الدراسات الكمية

والنوعية التي أجريت واحدة تلو الأخرى. تم الاتصال ب 25 مطعما صغيرا في الرياض ، وطلب من حوالي 125 مشاركا

(مالكا وموظفا) من مطاعم مختلفة ملء الاستبيان والرد على المقابلات من أجل جمع البيانات من خلال المقابلات شبه

المنظمة وجها لوجه والمقابلات المصممة جيدا. بمعنى آخر ، يتكون تصميم البحث لهذه الأطروحة من مرحلتين متميزتين:

الأولى هي منهجية كمية والثانية هي طريقة نوعية تعمل على التوالي.

5.4.1 التقنيات الكمية:

الهدف من القيام بالأسلوب الكمي في هذا البحث هو تحديد وفهم العوامل التي تثبت الحاجة إلى أبعاد الجودة الحالية

(بشكل عام مع 8-11 بعدا) في السياق السعودي. لقد اخترت إطارا زمنيا مدته 15 عاما هنا لمراجعات اللتر السابقة حيث

كانت الأدبيات محدودة عند التعامل مع بيانات المطاعم الإقليمية. وهكذا ، تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات في شكل

مسح شخصي (فردى) وعبر الإنترنت. عناصر السؤال بعد مسح الأدبيات حول معايير مراقبة الجودة الحالية وعوامل نجاح

المطاعم المتعلقة بنمو الأعمال بشكل عام ، تم تطوير عناصر الاستبيان.

5.4.2 التقنيات النوعية:

ومن ثم استخدم هذا البحث الأساليب النوعية للبناء على التحليل النوعي الذي بدأ من أجل أن تكون الرؤية الأكثر

دقة مفيدة للحكم على وجهات نظر المستجيبين (المالكين والموظفين) حول الحاجة إلى قسم مراقبة الجودة ، وقد أجريت

المقابلات. بعد ذلك ، باستخدام إرشادات المقابلة الفردية ، تم جمع المعلومات من خلال المقابلات وجها لوجه مع المستجيبين.

الجدول 3 Table 3؛ لمحة عامة عن بعض الأشخاص الذين تمت مقابلتهم؛

مدة	مكان	الاحرف الاولى	المقابلات
30 دقيقة	في الموقع	دكتور في الطب	صاحب مطعم
15 دقيقة	بعيد	ت.هـ	موظف مطعم
25 دقيقة	تحت الطلب	ح.م	صاحب مطعم
15 دقيقة	مقهى	ج.م	صاحب مطعم
15 دقيقة	في الموقع	ك.ر	موظف مطعم

5.5 الاعتبارات الأخلاقية Ethical Consideration:

أثناء جمع البيانات لهذه الدراسة ، تم الاهتمام بالمسائل الأخلاقية خاصة فيما يتعلق برفاهية وحقوق المجيبين .

كباحث ، تم أخذ موافقة المشرف الأكاديمي ، الأستاذ من أجل جمع البيانات اللازمة. تم الحصول على موافقة إضافية من الهيئة السعودية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وكذلك خطاب أخلاقيات موقع من المشرف الأكاديمي. تم اتباع هذا البروتوكول لعدم ارتكاب أي انتهاكات أخلاقية وضمان خصوصية المستجيبين بما في ذلك بياناتهم بسرية. في البداية تم طلب الإذن للمشاركة في هذا العمل البحثي من قبل المستجيبين. تم توضيح أن هذا كان طوعيا تماما وبالتالي سيكونون قادرين على الانسحاب من الدراسة في أي وقت ، دون الحاجة إلى إبداء سبب أو تجربة آثار سلبية. تضمنت هذه الدراسة **مستويين** من المعلومات: في المرحلة الأولى تطلب استبيانات ، ويجب قبول تلك من المجيبين لكل مستوى. في المرحلة الثانية بشكل رئيسي ، كانت الموافقة على تسجيل محادثة المقابلة مطلوبة أيضا عند المشاركة. كان الهدف من هذا التسجيل الصوتي فقط التحقق من جودة البيانات مع كل من هؤلاء الأشخاص بعد مشاركتهم. لم يتم تسجيل مثل هذه المقابلات، بل سردها مذكورة تلو الأخرى في شكل مكتوب، شريطة أن يكون الأشخاص الذين تمت مقابلتهم قد رفضوا تسجيل محادثاتهم معنا على شريط. حاول البحث المستمر تليبيتها جميعا من أجل تلبية القضايا الأخلاقية أيضا:

- إعطاء المشاركين ضمانا بعدم الكشف عن معلومات التعريف الشخصية الخاصة بهم

- ضمان سرية البيانات ، مع إبلاغ المشاركين بأن الإجابات المحفوظ بها لن تستخدم إلا للأغراض الأكاديمية.
- ضمان عدم إساءة تفسير بياناتهم
- الحصول على أذونات من المشاركين ليتم تضمينهم في البحث
- سيتم حفظ وتأمين جميع البيانات من الاستبيانات والمقابلات ، التي تم إكمالها بعد هذه الأطروحة. وقد تم ذلك للحفاظ على سرية وخصوصية كل واحد من المستجيبين.

5.6 تحليل النتائج ذات الصلة Respective Result Analysis:

5.6.1 المرحلة الأولى: الأساليب الكمية

ولجمع البيانات المطلوبة، تم تصميم استبيان وتجريبه وتوزيعه. في هذه الأقسام التالية ، سيتم شرح الخطوط العريضة المحددة للاستبيان ، والدراسة التجريبية ، وطريقة أخذ العينات ، ودقة البحث.

أداة البحث الكمي: الاستبيان والتصميم وأدوات جمع البيانات هي الجزء الحيوي من البحث. في الأدبيات ، ثبت أن

هناك العديد من الأدوات لجمع بيانات البحث وعلى وجه التحديد بالنسبة لبعض الأبحاث ، قد تكون أداة أو أخرى أكثر فائدة

وملاءمة. يقال بحق أن "اختيار طريقة جمع البيانات يمكن أن يساعد في إعطاء قيمة بحثية للتحقيق". يعد اختيار جمع

البيانات أمراً بالغ الأهمية في التعلم ومعرفة الإجابات اعتماداً على الاهتمامات الرئيسية الرئيسية للبحث. لذلك ، بالنظر إلى

الأهداف الرئيسية للبحث ، أي معرفة الحاجة إلى استراتيجيات مراقبة الجودة في مختلف المطاعم الصغيرة ، كانت الأداة

المناسبة لهذا التحقيق هي استبيان جيد التصميم. إلى جانب ذلك ، فإن إنشاء أداة بحث جديدة ، على الرغم من صعوبته واستهلاكه للوقت ، يساعد في الحصول على معرفة دقيقة لتحقيق أهداف البحث. علاوة على ذلك ، في البحث الحالي ، كان من المقرر إجراء التحقيق في الحاجة إلى استراتيجيات مراقبة الجودة عبر الاستبيانات في هذا القسم. أخيرا ، توفر طريقة جمع البيانات المصممة حديثا نهجا أفضل للإجابة على أسئلة البحث ومقاييس القياس. بالنظر إلى الحجج المذكورة أعلاه ، كانت هناك حاجة كبيرة لتصميم استبيان مسح جديد يأخذ في الاعتبار البيئة السعودية ، والأدبيات ذات الصلة بأعمال المطاعم الصغيرة ، والعوامل التي تسلط الضوء على أهمية تدابير مراقبة الجودة والارتباط المحتمل الذي تطوره مع النجاح الشامل للمطاعم. يحتوي الاستبيان في هذا البحث على ثلاثة أقسام. يتعلق القسم الأول بالمعلومات العامة عن مؤسسة المستجيبين / المدعى عليه ، بما في ذلك العمر والجنس والتعليم والخبرة والوظيفة وموقع العمل وتجربة العمليات التجارية وما إلى ذلك. يتكون القسم الثاني من الاستبيان من أسئلة تتعلق بالعوامل التي تؤثر على نتائج مراقبة الجودة التي تسبب التقدم العام للأعمال التجارية الناشئة ، وهي الشخصية ، والخبرة الفردية ، ونوع المطعم ، والبيئية - كوجهات نظر اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية وبنية تحتية متعددة. أخيرا ، يحتوي القسم الأخير على الأسئلة المتعلقة بكيفية مساعدة مراقبة الجودة في نمو وتقديم مختلف مؤسسات الأعمال الصغيرة والبيانات العامة المتفق عليها أو غير الموافقة. كما تم استخدام مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط لقياس التركيبات المرتبطة بالقسم 1 والثاني من الجزء الثالث على سلسلة متصلة من ليس معنويا على الإطلاق = 1 ، معنويا قليلا = 2 ، معنويا بشكل معتدل = 3 ، معنويا = 4 إلى مهم للغاية = 5. جنبا إلى جنب مع مقياس (1 = لا أوافق بشدة - - 5 = أوافق بشدة) مع عبارات أخرى. أهمية مقاييس ليكرت ، فضلا عن أنها مفيدة لفرز مواقف وآراء

المستجيبين فيما يتعلق بمكان العمل المرتبط بهم. أخيرا ، حاولت أيضا الحفاظ على اللغة بسيطة وواضحة حتى لا يكون هناك

منفذ للارتباك. (Molina-Azorín, 2019)

اختبار الاستبيان؛

ومع ذلك ، قبل إجراء استبيان بحثي ، ينصح باختباره تجريبيا للحصول على نهج بحث علمي أفضل. وبالتالي ،

بصفتي باحثا ، أوافق بالإجماع على أن هذه خطوة أولى حاسمة في التخطيط لجمع البيانات. دراسة تجريبية: تعمل هذه

الدراسة كاختبار أولي لاكتشاف أي مشاكل ذات صلة بصياغة الاستبيان ومظهره وتكراره اللغوي وما إلى ذلك قبل توزيعه. في

هذه الخطوة ، استخدم البحث الحالي شكلين من أشكال جمع البيانات: (1) عملية مراجعة اللجنة و (2) المقابلات الشخصية.

استبيان بلغات متعددة ؛

تم تطوير الاستبيان في البداية باللغة الإنجليزية حيث أن معظم أدبيات المطاعم الصغيرة والدراسات البحثية السابقة

كانت متاحة أيضا بهذه اللغة. ومع ذلك ، فقد ترجمت في النهاية إلى اللغة العربية لأن الدراسة أجريت في المملكة. كان هذا

لدرجة أنني حصلت على ترجمة الاستبيان من قبل مترجم معين للغة الإنجليزية لجعله أكثر صلة.

طرق جمع البيانات من خلال التقنيات الكمية ؛

الاستبيان هو الأداة الأكثر استخداما لجمع البيانات في البحث الكمي. يتم توزيع الاستبيان على المشاركين عن طريق

البريد والمقابلة الهاتفية والإنترنت والتسليم والجمع) وجها لوجه. في الدراسة الحالية ، تم توزيع هذا الاستبيان كمسح على شبكة

الإنترنت. تم اعتماد هذه الطريقة لأنها منتشرة جغرافيا ، وتتيح للمشاركين الإجابة على الاستبيان وقتما يريدون (من حيث

الزمان والمكان). ومع ذلك ، فإن هذه التقنية مناسبة للمستجيبين الذين يعرفون الكمبيوتر ، ويمكنهم تسجيل الدخول إلى

الإنترنت ولديهم عنوان بريد إلكتروني

الإطار السكاني وأخذ العينات ؛

كان عدد المشاركين في هذه الدراسة حوالي 125 مستجيبا (مالكين وموظفين) من 25 مطعما صغيرا في الرياض.

تم اختيار طريقة أخذ العينات اعتمادا على نوع المعلومات المتاحة. تم اختيار أخذ العينات الملائمة كطريقة لأخذ العينات لهذه

الدراسة. يشير أخذ العينات المريح إلى الاختيار غير العشوائي أو جمع الوحدات من مجتمع الدراسة التي يسهل الحصول

عليها ومريحة وتلك المتاحة في أوقات معينة. تم اختيار هؤلاء المشاركين فقط في وقت لاحق لهذه الدراسة.

إجراء استقصاء الاستبيان عبر الإنترنت ؛

بعد تجريب الاستبيان والنظر في جميع التعليقات ، تم إنشاء أسئلة عبر الإنترنت من قبل الباحث باستخدام أداة مسح

منصة Qualitrics المقدمة من معهدي. تم الاتصال بالمستجيبين من خلال ثلاث قنوات مختلفة. معهد الرياض، مركز دولاني

للأعمال (دعم غير مالي للشركات الناشئة في المملكة العربية السعودية)، رواد الأعمال السعوديين المؤثرين على تويتر. .

التقنيات ;

تم تخزين البيانات التي تم جمعها في ورقة Excel بحيث يمكن استخدام الإخراج مع برامج إحصائية أخرى. كان البرنامج المستخدم لتحليل البيانات هو SPSS 24. ومع ذلك ، استخدمت العديد من النماذج للتأكد من صحتها وموثوقيتها لاختبار الأداة. وشملت هذه طريقة كرونباخ ألفا ، وتحليل الارتباط. مجموعة من الاختبارات الإحصائية (المتوسط والانحراف المعياري) اختبار الإشارة، تم تحليل الإحصاء الوصفي للإجابة على أسئلة البحث. تم استخدام اختبار الإشارة لتقييم ما إذا كان المستجيبون قد وافقوا على كل عنصر في الاستبيان أم لا.

الدقة المنهجية: الموثوقية والصلاحية ؛

يجب أن تقوم أداة جمع البيانات الخاصة بك بقياس الموثوقية بالفعل. في كلتا الحالتين يبقى السؤال ما إذا كانت هذه القياسات تعمل أم لا. وبالتالي ، فإن الموثوقية هي مدى استخدام عناصر القياس في قياس كائن تم إنشاؤه دون خطأ وقادر على تحقيق قيمة حقيقية. تشير الموثوقية العالية للاختبار وإعادة الاختبار في الاستبيان إلى أن النتائج يمكن الاعتماد عليها ويمكن التنبؤ بها عبر سياقات مختلفة. في هذه الدراسة ، تم استخدام الاتساق الداخلي (معامل ألفا كرونباخ) لتقييم موثوقية الاستبيان إحصائيا. وصف العديد من الباحثين مستويات متفاوتة من قيم كرونباخ ألفا المقبولة. القيمة الأكبر من 50 و 60 مقبولة. ومع ذلك ، يعتبر أدنى معدل مقبول 70- تعرض النتائج الخاصة بكل قسم من أقسام الاستبيان نتائج الموثوقية لكل جزء من الاستبيان. كانت جميع القيم أعلى من 0.7 ، وهو ما يعتبر مقبولا. لذلك ، يمكن للمرء أن يقول أن الاستبيان كان موثوقا به وحصل على ردود متسقة. تستخدم هذه الدراسة مقياسين للتحقق من صحة القياس: الاتساق الداخلي وبناء (الهيكل)

الصلاحية. ورصدت مقاييس الصلاحية الداخلية مدى ارتباط بند ما بالبند النظرية له (أي المقياس الإجمالي). يتم تقدير الصلاحية الداخلية باستخدام معامل ارتباط بيرسون. معاملات الارتباط للأسئلة المتعلقة بالعوامل التي تؤثر على نتائج مراقبة الجودة التي تسبب التقدم العام للأعمال التجارية الناشئة ، وهي الشخصية ، والفردية القائمة على الخبرة ، ونوع المطعم ، والبيئية - كوجهات نظر اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية وبنية تحتية متعددة. أخيرا ، يحتوي القسم الأخير على الأسئلة المتعلقة بكيفية مساعدة مراقبة الجودة في نمو وتقدم مختلف مؤسسات الأعمال الصغيرة والبيانات العامة المتفق عليها أو غير الموافقة. $0.05 \geq$ معنوية عند $\alpha = 0.05$. هذا جعل من السهل القول بأن العناصر في هذه التركيبات كانت بالفعل مؤشرات صالحة للقلق البحثي المذكور أعلاه. يظهر المعامل والأهمية بين عناصر كل بناء مع أداة الكشف ، وفقا للجدول السابق الذي تم اختباره أعلاه يمكن نشر أن كل هذه العناصر لها صفة كبيرة كما هو الحال هناك ($p = 0.000$ **). فيما يتعلق بالصلاحية الهيكلية ، تظهر تركيبات معاملات ارتباط بيرسون والاستبيان الكامل) أن قيمة p هي $0.05 >$ لذلك ، فإن معاملات الارتباط لجميع التركيبات معنوية (عند $\alpha = 0$). وبالتالي ، تم اختبار التركيبات لتكون قادرة على اكتشاف التباين المشترك بدقة.

5.6.2 التحليل؛ المرحلة الثانية: الأساليب النوعية:

في هذه المرحلة ، أجريت مقابلات وجها لوجه. يتم تفصيل تفاصيل حول إجراء المقابلات ، وكيف تم أخذ عينات من المشاركين وإجراء المقابلات معهم ، والشكل المستخدم لكل مقابلة وخطة تحليل في الأقسام اللاحقة.

الطرق النوعية - حجم العينة وأخذ العينات

على عكس الإحصاءات الكمية ، التي تحتاج عموماً إلى عدد كبير من المشاركين لدعم التحليل الإحصائي ؛ هذه

الأنواع من منهجيات البحث النوعي التي تنوي كميات أكبر تهدف ضمن التفاصيل إلى طرق سهلة للحصول على النتائج.

ونتيجة لذلك ، اتبع المكون النوعي لهذا العمل الحالي عينة مقصودة. وبالتالي ، استخدمت أخذ عينات الحالة الهادفة لاختيار

أصحاب الأعمال الصغيرة والموظفين الموجودين في مناطق حول العليا ، الخالدية. تم استخدام هذا النهج لاكتساب آراء ورؤى

قيمة فيما يتعلق بأدوارهم وخبراتهم الوظيفية الحالية لتقديم تحليل شامل من زوايا متعددة لفهم أهمية استراتيجيات واحتياجات

مراقبة الجودة. لكن الأشخاص الذين تمت مقابلتهم في هذه المرحلة الثانية من جمع البيانات تضمنت تركيزاً خاصاً على مقارنة

أنماط مطاعمهم ، وأدوات الجودة المستخدمة حالياً ، وتقييم مدى استعدادهم لتحويل قسم مراقبة الجودة الحالي لنجاح المطاعم

والتنافس مع منافسيهم في السوق العالمية.

جمع البيانات: الأساليب النوعية

قابل: يمكن تصنيف المقابلات على أنها بحث غير كمي ، واستخدامها في طريقة جرد البيانات. يشار إلى المقابلات

على أنها طريقة يتم فيها جمع البيانات من التفاعل الفردي بين المحاور والأشخاص الذين تمت مقابلتهم ، وبالتالي توفر

المرونة . (Murphy, 2023)

المقابلات الشخصية'

ولتقييم الاستبيان، تمت مقابلة 125 مشاركا سعودي (خاصة من الرياض) شخصا. غير أن إجراء المقابلات للتحقق من صحة الاستبيان لم يكن بهذه الصعوبة لأنه يهدف إلى قياس دراسة استقصائية وليس الإجابة عليها. كان الغرض من هذه المقابلات هو تقديم تجربة الأشخاص الذين تمت مقابلتهم من خلال إجراء الاستطلاع حيث قاموا بإنشاء ملاحظات حول أشياء مثل التنسيق والنص والتخطيط والطول. كما سئل المشاركون في مجموعات التركيز عن أي أسئلة مربكة وتقديم تعليقات عامة على الاستبيان. والأهم من ذلك أن المجيبين أثاروا بعض الشواغل بشأن طول هذا الاستبيان وطلبوا أن يكون أقصر حتى تكون نتائج هذا الإجراء حاسمة. حتى أن بعض المجيبين أوصوا بترجمة الاستبيان إلى اللغة العربية لبعض المستجيبين. العنصر الوحيد الذي تشترك فيه جميع الردود هو أنها تعتمد على الباحثين للعمل مع أعضاء الدراسة لملء المعلومات. بالإضافة إلى ذلك ، من المرجح أن يبلي المشاركون بلاء حسنا في المقابلة عندما يطلب منهم ذلك لأسباب وأفكار. في بعض المقابلات ، سمحت لي المقابلات بجمع بيانات كثيفة بشكل لا يصدق من كل مستجيب مع بناء الاتصالات واكتساب الثقة في إطار زمني قصير. إذا تم تطبيق هذه الطريقة بعد جمع الإجابات على الاستبيان ، فيمكن أن تسمح بتفسير واضح للغاية.

كانت المقابلات المتعمقة وجها لوجه هي الطريقة الأكثر كفاءة لجمع البيانات المعتمدة في هذه الدراسة لأنها كانت طريقة فعالة ومناسبة للحصول على المعلومات من الأشخاص الذين تمت مقابلتهم والتعرف على مطعمهم وعلامتهم التجارية. المقابلات - يجيب المستجيبون "ماذا؟" و "هل يمكنك تحديد؟" و "لماذا؟" و "كيف؟". استخدمت أسئلة مفتوحة حول رؤيتهم حول المكونات الأساسية لقسم مراقبة الجودة ، والأسباب الكامنة وراء ممارسات مراقبة الجودة الحالية داخل الرياض ومدى استعدادهم للتحويل لتحقيق نجاح أفضل في الأعمال. الأسئلة العامة للمقابلة موضحة أدناه بعد تعديلها من دراسات منشورة على خطوط مماثلة.

أسئلة المقابلة ؛

- لماذا تشعر بالحاجة إلى قسم مراقبة الجودة في مطعمك الصغير؟
- ما هي 3 عوامل تجدها مرتبطة بجودة الخدمات من حيث منظور العملاء المحتملين؟
- هل تعتقد أن استراتيجيات مراقبة الجودة الحالية الخاصة بك تصل إلى مستوى العلامة لتلبية النهج الموحد في هذا

الصدد؟

- ما هو شعورك حيال التقدم الذي أحرزه المطعم الحالي؟
 - على مقياس من 0-10 ، كيف تقيم المستوى الحالي لرضا العملاء فيما يتعلق بمعايير الجودة الخاصة بك؟
 - هل تعتقد أن شركتك الصغيرة على استعداد لاستيعاب معايير الجودة الجديدة لتحقيق نتائج اقتصادية أفضل؟
 - ما هي اقتراحاتك لجعل منشآت المطاعم الصغيرة تحظى بمزيد من الدعم في المملكة العربية السعودية؟
- حصلت على مواعيد مع الأشخاص الذين تمت مقابلتهم قبل إجراء المقابلات. وكانت هناك مرونة في مكان وزمان إجراء المقابلات مع مكاتب الرقابة الداخلية. أجريت المقابلات في الموقع في مكان عمل كل مستجيب. أجريت مكالمات هاتفية وزيارات ميدانية مع أشخاص تمت مقابلتهم تم اختيارهم من هيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمعهد الوطني للرياض وبنك التنمية الاجتماعية، ومركز دولاني للأعمال لتشجيعهم على الحضور لإجراء المقابلات. تمت المقابلات بطرق رسمية ومهذبة مناسبة باللغة العربية. استغرقت المقابلة 30-45 دقيقة لكل منهما. تم تسجيل المقابلات صوتياً بإذن من المشاركين أو

تدوين الملاحظات بدلا من ذلك (اختار ثلاثة منهم عدم التسجيل لأنهم أرادوا سرية). بعد ذلك تمت ترجمة جميع المقابلات إلى اللغة الإنجليزية وتمت قراءتها عدة مرات.

القدرة على الثقة في النهج المستقيم إلى الأمام ؛

لا تقتصر قضايا الصلاحية والموثوقية على البحث الكمي ، ولكن يجب أيضا فهمها في البحث النوعي كوسيلة لتقييم دقة الإجراءات أو النتائج. يمكن أيضا تحسين المصادقية بعدة طرق: المدى الطويل والتثليث ، على سبيل المثال. لم يسمح نطاق الوقت لإجراء هذا البحث بمشاركة ممتدة. من ناحية أخرى ، تم استخدام تثليث البيانات. إنها الطريقة المطبقة مع أدوات جمع البيانات المختلفة والاعتماد على مصادر مختلفة للمعلومات. وهذا ينطوي على جمع البيانات ويتألف من مسح ومقابلات. استوفت الباحثة معيار الموثوقية حيث تم تدريبها على تقنيات المقابلة في دورات تدريبية بعد التخرج. هذه النتيجة مشابهة للأعمال الأخرى التي تشير إلى التدريب كطريقة صالحة أيضا لتحسين موثوقية البيانات النوعية. وكانت النتيجة الإيجابية للتدريب هي تعلم كيفية استخلاص المعلومات من الأشخاص الذين أجريت معهم المقابلات. تم استيفاء المعيار الأخير للمطابقة في هذا البحث حيث يجب تقديم تصميم دراسة موضحة بوضوح وطريقة جمع البيانات لأصحاب المصلحة ، بما في ذلك عملية التحليل والاختبار المسبق الذي تم إجراؤه. نتيجة لذلك ، يمكن استخدام هذه الطريقة التحليلية لتبادل الحالات التنظيمية. في ضوء الأسباب المذكورة أعلاه ، فإن استكشاف العوامل المتعلقة بالتركيز بشكل خاص على مقارنة أنماط مطاعمهم ، وأدوات الجودة المستخدمة حاليا ، وتقييم مدى استعدادهم لتحويل قسم مراقبة الجودة الحالي لنجاح المطعم والتنافس مع منافسيهم في السوق العالمية هي أسئلة بحثية جديدة بالاهتمام قد لا يتم تناولها بشكل جيد باستخدام البيانات الكمية فقط.

هذا النوع من التحليل مرّن للغاية ولا يحد من تقييد الباحث في عالم مثالي ، يمكن القول أنه سواء كنت تتبّع نموذجاً وضعياً أو تفسيرياً ، فإن التحليل الموضوعي يقدم العديد من الأدوات الأخرى لفحص البيانات.

5.7 النتائج التي تم الحصول عليها Result Obtained:

تشير النتائج أعلاه إلى الزيادة المتوقعة في الارتباط بين كل بعد من أبعاد جودة المطعم والتقدم الاقتصادي العام للمطعم. أظهر الجدول رضا العملاء الذي يرتبط بالضمان والقائمة ودقة البيئة الخارجية لتنفيذ الطلبات وجودة الطعام والاستجابة وجودة النظافة وجودة التصميم الداخلي الحلال وجودة أجواء المطعم والسعر. من أجل رضا العملاء ، يوضح التحليل أن جودة الحلال لها التأثير الأقوى على المتغير التابع تليها جودة الطعام وجودة النظافة والاستجابة وجودة القائمة و أجواء المطعم والسعر والضمان والدقة والتصميم الداخلي لها تأثير مثبت. المتغير المستقل الأقل تأثيراً هو البيئة الخارجية. تشير النتائج أيضاً إلى أن جميع أبعاد جودة المطاعم الـ 11 لها مؤشر إيجابي كبير على حدوث بعدين لرضا العملاء في المطاعم الصغيرة كاملة الخدمات في المملكة العربية السعودية. وتمكنت أفرقة الاستقصاء المسؤولة عن جمع الاستبيانات من جمع 80 استبياناً مكتملاً من المجيبين الأصليين البالغ عددهم 125 مستجيباً، وقدمت ردوداً بنسبة 55 في المائة. ويعزى عدم استجابة الشركات أساساً إلى العوامل التالية: كان أصحاب المطاعم الصغيرة يخشون من أن المعلومات التي يقدمونها قد يتم إرسالها بالتالي إلى منافس ، على الرغم من أنه تم توضيح لهم أن المحتوى في الاستبيانات لن يتم عرضه مع أي طرف آخر. ادعت العديد من الشركات بشكل مدهش أنها سمعت عنها ولم يكن لدى أي خبرة في التحكم في العمليات الإحصائية SPC أو حتى وجود أداة جودة أخرى في الإنتاج. في هذه الدراسة، تقدم أدوات الجودة المختلفة المستخدمة من قبل الشركات التي شملها

الاستطلاع لمحة عامة عن معدل استخدام قياس الجودة في صناعة السلسلة الغذائية السعودية. أكثر من 90 في المائة من المطاعم التي شملتها الدراسة الاستقصائية لم تستخدم واحدة أو أكثر من أدوات الجودة الواردة في الاستبيان ، والتي تشمل مخططات التحكم ، ومخططات التدفق ، ومخططات التشغيل ، وما إلى ذلك. يبدو هذا مفاجئاً بالنظر إلى أن صناعة الأغذية السعودية شابة إلى حد ما مقارنة بالصناعات في البلدان المتقدمة الأخرى. تظهر مخططات التحكم وأداة SPC على أنها الأكثر استخداماً حيث أشار / ذكر ما يقرب من 31% من بيانات المستجيبين استخدامها في تشكيل جزء من مراقبة الجودة كرسوم بيانية ومخططات تشغيل من ناحية أخرى بحوالي 20 في المائة. قد يكون هذا بسبب أن تصميم جودة التجربة معقد ويتم التعامل معه في الغالب من قبل قسم منفصل من البحث والتطوير. تظهر الأنواع الأخرى من أدوات الجودة التي تتضمن باريتو وكذلك مخططات التدفق ومخططات العلاقة بين السبب والنتيجة شائعة. ولوحظ أيضاً أن غالبية الشركات تستخدم أكثر من أداة واحدة من أدوات الجودة في وقت واحد. بصرف النظر عن أدوات الجودة المذكورة في هذا الاستطلاع ، استخدمت 6% من الشركات الصغيرة أدوات جودة أخرى مثل تقارير الجودة الخاصة وأنظمة الجودة المخصصة التي تم دمجها في قسم إنتاج الجودة.

ومع ذلك ، فإن 8 في المائة من المطاعم التي شملها الاستطلاع لم تستخدم أيًا من أدوات الجودة المعروفة. مارس معظم هؤلاء التقييم الأساسي لخصائص المنتج ولم يكن لديهم حتى إجراء إبلاغ ، على سبيل المثال ، النكهة والرائحة و / أو اللمس ، في حين أن الآخرين الذين يختبرون دون الإبلاغ أو المكفوفين تماماً لم يختبروا أو يبلغوا لأنهم لم يروا حاجة لإجراءات الجودة أو لم يعرفوا أدوات الجودة. النقص الأخير ينطوي على عدم فهم أهمية الجودة في صناعة الأغذية ، والتي تشكل تهديداً خطيراً للصحة العامة. على الرغم من أن اللوائح الأساسية وإرشادات الترخيص يتم فرضها من قبل وزارة التجارة

والصناعة ، إلا أن السلطات البلدية ، ومسح موجز للنظام القضائي المحلي بحثا عن أي قانون يعالج انتهاكا لصناعة الأغذية

لم يوفر لي مجموعة من العقوبات الخاصة بهذا القطاع. من ناحية أخرى ، غالبا ما تعامل شكاوى المستهلكين في المحاكم

المحلية على أنها قضايا مدنية ضد شركة الإنتاج أو قضايا جنائية لانتهاكها. لذلك ، يبدو أن القوة الدافعة لاستخدام تدابير

الجودة هي المنافسة وليس خطر الارتداد من عقاب النظام القضائي. ومع ذلك ، لم يتم تغطية هذا العامل بشكل كامل في هذه

الدراسة ويجب النظر فيه بمزيد من الدراسات. كان تطبيق الأدوات المتعلقة بالجودة وجمع البيانات ل 40 في المائة من

الشركات التي شملها الاستطلاع في مرحلة التصنيع من دورة المنتجات الغذائية. اتبعت مراحل مراقبة الجودة والتعبئة والتسويق

التصنيع كمصدر لبيانات الجودة ، وفقا ل 24 و 14 و 11 بالمائة من المستجيبين. ومع ذلك ، أشار العديد من المجيبين إلى

أن مقاييس الجودة تطبق في وقت واحد خلال أكثر من مرحلة واحدة من الدورة. وبالتالي ، فإن توزيع الأدوات المتعلقة بالجودة

على طول مراحل عملية دورة المنتجات الغذائية ، من التصنيع إلى التسويق أعلى مما يمكن للمرء أن يتوقعه. تتضمن مرحلة

التسويق أيضا العلاقة المتبادلة بين العملاء في قضية الجودة الخلقية وهي جزء من إدارة الجودة الشاملة وبالتالي يتم أخذها في

الاعتبار عند تقييم ضمان الجودة. ومع ذلك ، فإن الأدوات التي يبدو أن الأدوات المتقدمة للجودة ، مثل TQM و Six

Sigma ، تلعب دورا في تحسين القدرة التنافسية للشركات لم تكن شائعة في العينة كما هو متوقع. هذا بسبب التكلفة أثناء

التطبيق ، حيث يتعين على الشركات تحقيق التوازن بين تكلفة الإنتاج وجودة المنتج. لم يتم التعامل مع هذه العلاقة بين التكلفة

والجودة في مرحلة الدراسة هذه. أبلغ تسعة وخمسون بالمائة من الشركات الصغيرة عن الأتمتة في عملية فحص الجودة. كان

فحص الجودة الآلي لصناعة الأغذية يعتمد عادة على أجهزة استشعار عالية التقنية ، والتي تم دمجها في خط الإنتاج والتي

يمكنها التحقق من اللون ومستوى التعبئة ، وفي بعض الحالات الخصائص الكيميائية أو التلوث للمنتج المباع بالتجزئة ، مثل

مستوى الرطوبة. عند تطبيقها بشكل صحيح ، كانت الأتمتة تعني القدرات الموسعة لعمليات مراقبة الجودة. على سبيل المثال ،

قام أحد أصحاب المطاعم التجارية الصغيرة الذين شاركوا في المسح بفحص مستوى المياه للدفع الكامل من الزجاجات

المملوءة. كان لدى هذه الشركات مجموعة تلقائية من أجهزة الاستشعار المدمجة في آلية وضع الغطاء. بشكل عام ، فإن

الاعتماد الكبير على الأتمتة والتكنولوجيا العالية لمراقبة الجودة يعني أن صناعات الأعمال الصغيرة كانت متطورة وناضجة

وتفهم أهمية جودة المنتجات. بالإضافة إلى ذلك ، أعرب 57 في المائة من المطاعم عن رغبتهم في دمج أدوات الجودة

الجديدة. غير أن 80 في المائة يعتقدون في الوقت نفسه أن الأدوات التي طبقوها وقت إجراء الدراسة الاستقصائية كافية.

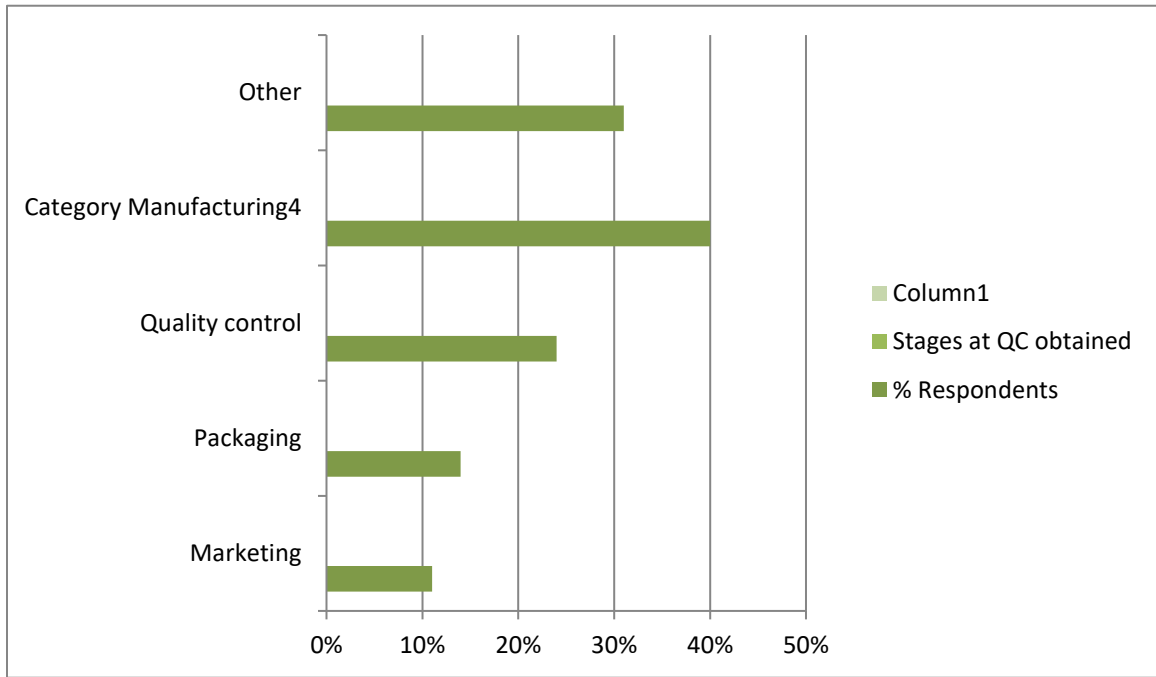
أظهرت الأدلة الخلفية أن هذه المطاعم التجارية الصغيرة كانت على دراية بالجودة. وبالتالي ، قد يعانون من عدم الرغبة في

تحسينه باستمرار ، وهو ما يتناقض مع أحد ركائز إدارة الجودة الشاملة. وفيما يتعلق بشهادة الجودة، كانت علامة الجودة

السعودية، التي تمنحها هيئة المواصفات والمقاييس السعودية، هي الأكثر شعبية، وتم ترخيص 27 في المائة من المطاعم

المطورة حديثا من قبلها.

الشكل 4: يوضح المراحل التي تم فيها الحصول على مراقبة الجودة



من الواضح أن خلاصة القول هنا هي أن استخدام العملاء كمرشح لفرز العيوب في أي نموذج عمل هي بدائل يمكن

أن تكون محفوفة بالمخاطر لأنها تؤدي إلى عواقب خارجة عن إرادتها: سمعة المنتج. يصبح التطبيق العملي لهذا غير أخلاقي

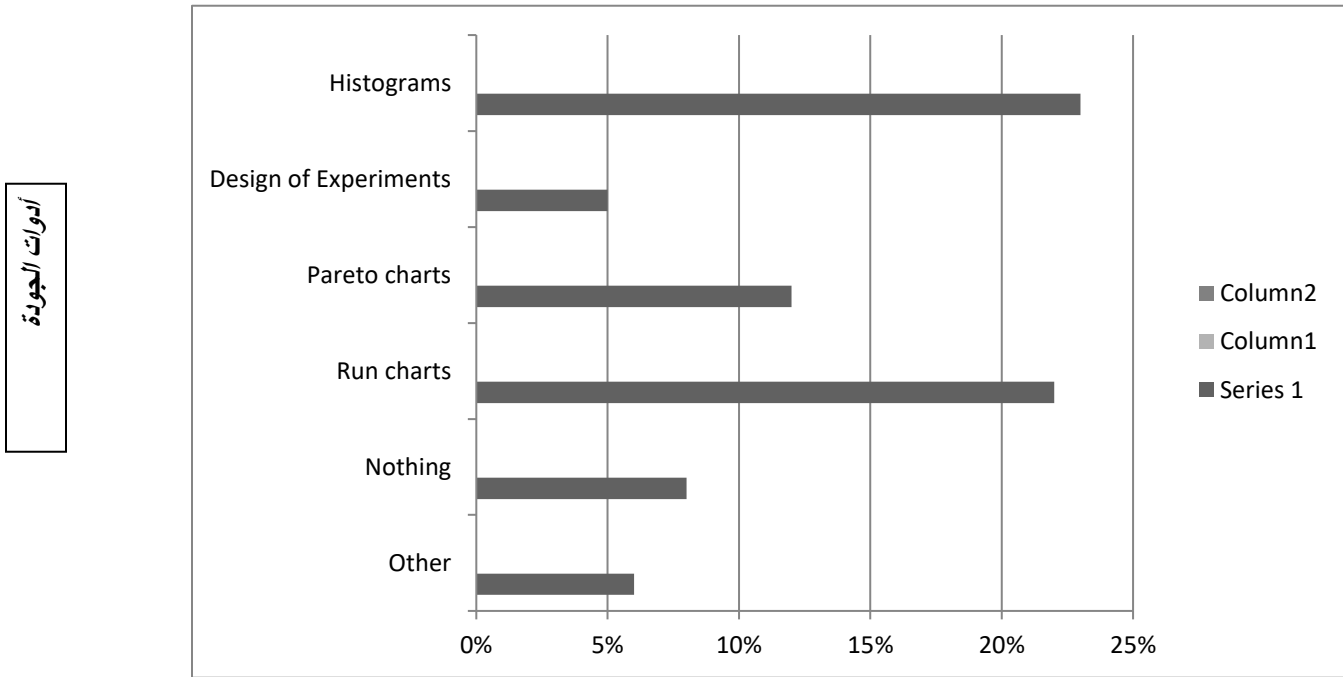
إلى حد كبير في أعمال مثل الغذاء والدواء التي تتعلق مباشرة بصحة وسلامة المستهلك. كان لصناعة الأغذية موقف إيجابي

عام تجاه الجودة: أشار 93 في المائة من المجيبين إلى أن اختبار مراقبة الجودة كان مفيدا في تمثيل المنتج المفقود ، مما أثر

قليلا على وقت الإنتاج. أجاب 92 وثلاثة وتسعون بالمائة أن بعض الهدر الجيد نتج عن إجراء اختبارات أكثر تفصيلا.

وبالمقارنة، أجاب 57 في المائة من موظفي الشركات بأن استخدام أدوات الجودة كان له تأثير إيجابي على أرباحهم النهائية.

شكل 5 تسليط الضوء على أدوات الجودة شائعة الاستخدام من قبل المستجيبين



% من المستجيبين

عيوب الجودة المصادر الرئيسية تم الإبلاغ عن أن آلات الإنتاج هي المصدر الرئيسي لأخطاء الجودة بنسبة لا تقل

عن 77%. ومن المرجح أن تعتمد هذه الخطوط بشكل كبير على خطوط الإنتاج الآلية، والتي تبدو احتمالا واضحا في قطاع

الأغذية السعودي. كانت المواد الخام (63 في المائة) والموظفون (57 في المائة) عاملين آخرين يعتقد أنهما يؤديان إلى

عيوب في المنتجات الغذائية. على الرغم من أن 83 في المائة من المستجيبين وافقوا على أنه من المرجح (أو من الأرجح) أن

يتم إصلاح أخطاء الإنتاج في وقت مبكر من الخط. من الواضح تماما أنه في المرحلة الأولية من أي خط إنتاج ، وبشكل

أكثر تحديدا في آلات قطاع الأغذية هي للتغذية. وهذا من شأنه أن يشير إلى أن المصادر الرئيسية لعيوب المنتجات الغذائية

هي في آلات التغذية والخلط. يجب اختيار المواد الخام والبائعين الذين يزودون بها بعناية فائقة لتجنب هذا النوع من العيوب مع بعض التركيز الإضافي على التدريب لجانب مشغل الماكينة. من ناحية أخرى ، تقوم 10 في المائة فقط من الشركات بتصحيح مشكلات الجودة أثناء التعبئة. كما تم الكشف عن أن 73 في المائة من الشركات عالجت العيوب عن طريق وقف الإنتاج وإصلاح مشاكل المنتج من جذورها - بينما أصبح الاعتماد على خطوط التصنيع الآلي واضحا. يمكن ملاحظة ذلك بشكل خاص في خطوط الإنتاج الآلية التي تحتوي على عدد من الآلات المتزامنة. لكن إيقاف الإنتاج بسبب مسائل الإنتاج ليس طريقة جيدة لإصلاح المشكلة لأنه يؤثر على كل من التكلفة والجدول الزمني لمشاريع معينة. ومع ذلك ، فإن المسؤولية الأخلاقية تجاه صحة المستهلكين وأي عقوبات مقابلة تفوق تكلفة العلاج. من المقترح أن تتبنى صناعة الأغذية السعودية ممارسات إنتاج أكثر كفاءة مثل توفير العمالة الماهرة ، وتقليل وقت التفتيش والتكلفة ، والقضاء على الخطأ الناجم عن الخطأ البشري من خلال الاعتماد على عمليات الجودة الآلية في بلد تندر فيه العمالة الماهرة المطلوبة بسعر أكبر.

5.8 بيانات الاتفاق / عدم الموافقة Agreement/Disagreement Statement:

وقد أوضح هذا الفصل أيضا كيف ستركز هذه المنهجية المذكورة على العوامل ذات الصلة مع التركيز بشكل خاص على مقارنة أنماط مطاعمهم ، وأدوات الجودة المستخدمة حاليا ، وتقييم مدى استعداد بعض المشاركين من الشركات الصغيرة ، لتحويل قسم مراقبة الجودة الحالي لنجاح المطاعم والتنافس مع منافسيهم في السوق العالمية وأيضا وفقا لإرشادات قسم مراقبة الجودة في المملكة العربية السعودية. تم تسليط الضوء على تصميم البحث كطرق مختلطة متسلسلة توضيحية مع نهج النتيجة المؤكد لكل طريقة. معظم البيانات الأولية المقدمة تدعم بشكل جيد أسئلة البحث المذكورة أعلاه.

5.9 الملخص Abstract:

قام الفصل بتحليل المعلومات المتعلقة بالعوامل ذات الصلة مع التركيز بشكل خاص على مقارنة أنماط خدمة كل مطعم ، وأدوات الجودة المستخدمة حاليا ، وتقييم مدى استعداد بعض المشاركين من الشركات الصغيرة ، لتحويل قسم مراقبة الجودة الحالي لنجاح المطعم والتنافس مع منافسيهم في السوق العالمية وأيضا وفقا لقسم مراقبة الجودة في المملكة العربية السعودية جنبا إلى جنب مع الردود على بيانات الموافقة / عدم الموافقة التي يتم تقديمها سؤال تلو الآخر للتحقق من صحة الاستبيان الذي تم إرجاعه. بدأت بتحليل وصفي لبعض الخصائص الديموغرافية للشركات الصغيرة. ثم تم إجراء التحليل الوصفي الاستكشافي لأدوات مراقبة الجودة الحالية ، والخدمات التي تقدمها المطاعم المرتبطة بالتقدم العام.

الفصل 6: مناقشة النتائج والاستنتاجات Finding Discussion and

:Conclusion

6.1 مقدمة Introduction:

يعرض هذا الفصل النتائج الرئيسية من مرحلتى جمع البيانات - مناهج البحث النوعي والكمي. أخيراً ، يتم وضع النتائج وربطها بالاحترام لغرض رسم الدراسة بناء على أخذ انطباع من الأساس النظري أو المراجعة) ، ومراجعة الأدبيات وكذلك مجموعات البيانات التي تم الحصول عليها من خلال مصدر ثانوي ، أي المسوحات والاستبيانات السابقة. تم تطوير نموذج مفاهيمي في هذا البحث للحاجة إلى تدابير واستراتيجيات مراقبة الجودة لنجاح الأعمال التجارية الصغيرة. الهدف من الجمع بين النتائج المذكورة أعلاه هو مساعدة القراء في الحصول على صورة حية تتعلق بجميع الجوانب المحددة فيما يتعلق بالعوامل الموجودة في هذه الدراسة. ومع ذلك ، بشكل عام ، لا ينبغي قياس النوعية حيث تم توفير تركيزنا الرئيسي لأن حسابها سيجعل عمقها وتعقيدها فيما يتعلق بكيفية فهمنا للظواهر أقل. كان تقييم الحاجة إلى تدابير مراقبة الجودة واستراتيجيات نجاح الأعمال التجارية الصغيرة هو الغرض الرئيسي من الدراسة. وفيما يلي أدبيات ومناقشات في الأدبيات، تتناول مثل هذه القضايا التي تتعلق بشكل خاص بالملف القطري للمملكة العربية السعودية. وعلى العكس من ذلك، عندما تقيد التكلفة استراتيجيات مراقبة الجودة؛ في الحالة الأولى ، ستتنبأ كلتا مجموعتي الأدبيات باستخدام العمالة غير القياسي وقتل الكتب

لتكون استجابات جيدة مناسبة. وهذا يعني بالتأكيد أن المستهلكين يطالبون حقا بجودة أفضل وخدمات مصممة خصيصا ومتطورة ، حيث يهدف المالكون إلى معايير أعلى لمراقبة الجودة ليظلوا مقاومين بين المنافسين الاقتصاديين.

ويدعم ذلك حماس الصناعة للحصول على جوائز الجودة. أكثر من ثلثي الشركات التي شملتها الدراسة الاستقصائية تمتلك جائزة الجودة. وكانت الممارسات المفيدة الأخرى المتعلقة بالجودة واضحة. على سبيل المثال ، كانت هناك رغبة في تقليل توقف الإنتاج بسبب مشاكل جودة المنتج ، واستخدام التحكم في العملية الإحصائية أثناء مراحل التصنيع ، وتقليل وقت الفحص ، وتقليل معدل الخسارة بسبب فحص الجودة. إلى جانب التأثير الإيجابي لتدابير الجودة هذه على سلامة الأغذية ، وفي النهاية على رفاهية المجتمع ، فإنها تحسن فرص بقاء صناعة الأغذية السعودية في مستقبل يدل عليه سوقها العالمي المفتوح. يجب أن يكون هناك اعتماد أكبر على إجراءات الجودة الآلية والحديثة لأنها ستؤدي بالتأكيد إلى تحسن كبير في الجودة ، مع تضحية أقل بتحسين الإنتاج والإنتاجية. في المستقبل، يعد الحفاظ على تكلفة المنتج التنافسية في السوق المفتوحة بعدا آخر للجودة يجب معالجته لتقييم مكانة صناعة الأغذية السعودية بشكل كامل. كما يوصى بتزويد هذه الصناعة بهيئة منظمة ، مثل جمعية الجودة المتخصصة ، لرفع مستوى الوعي بالجودة والحفاظ على المعرفة المتقدمة بإجراءات الجودة المعاصرة. يعد بقاء ونمو الشركات الناشئة في المطاعم الصغيرة ظواهر معقدة ، وبالتالي تتطلب مزيجا من الدعم لتطويرها كجزء من البنية التحتية بشكل جدي (Khan 2013). من نواح كثيرة، هناك توقع بأن منطقة مثل الرياض يجب أن يكون لديها بنية تحتية ذات جودة عالية تتسم بالكفاءة والفعالية للحفاظ على مكانتها في الاقتصادات الناشئة. الآثار المترتبة على هذه الدراسة هي أن منظور البنية التحتية ، باعتباره اختراقا حاسما للشركات الصغيرة الجديدة في هذه المنطقة. المشكلة الرئيسية هنا هي أنه لا توجد روابط كافية بين السلطات والمؤسسات ذات الصلة مما يجعل ممارسة الأعمال التجارية في المملكة العربية

السعودية مريحة. تحتاج الرؤية إلى بنية تحتية جادة وتطوير استراتيجي كجزء من عملية تنويع الاقتصاد السعودي. وهناك الكثير من هذه المبادرات الاستثمارية التي تعمل مع جدول الأعمال الرئيسي لحث السعوديين وغير السعوديين على تولي إعداد الأعمال التجارية بمعايير عالية الجودة. عندما بدأ مفهوم اقتصاد المعرفة في الانتشار، وضعت هاتان الضروتان - سرعة وموثوقية نقل المعلومات عبئاً على الأمة السعودية بالإضافة إلى عبء اقتصادي. يجب على الحكومة السعودية التأكد من أن الخطط تتضمن أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، وتأطير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كسلطة جديدة يجب تبسيطها. تم استكشاف تأثير عوامل الجودة التي تعتبر حاسمة لبقاء بدء تشغيل المطاعم في هذه الدراسة وفي سياق المملكة العربية السعودية. أحد الأسباب الرئيسية التي دفعتني إلى الاستكشاف لم تكن هناك دراسة سابقة محددة حول التحديات التي تهدد عينات موثوقة من الشركات الناشئة الصغيرة في السعودية على الرغم من وجود العديد منها. في هذا الفصل الأخير ، يتم استخدام نتائج الدراسة الحالية لاستخلاص النتائج التي تعكس هذه العملية البحثية والمساهمات النظرية والمنهجية بالإضافة إلى ذلك من منظور عملي. ستستمر هذه الدراسة بعد ذلك في إلقاء بعض الضوء على القيود وكذلك آثار هذا البحث على أصحاب الأعمال الصغيرة وصانعي السياسات. وأخيراً، سيتم تناول الآثار المترتبة على البحوث في المستقبل.

6.2 مراجعة عملية البحث :Reviewing The Research Process

الشركات الصغيرة هي محور اهتمام كبير من الباحثين ، وكذلك صانعي السياسات الذين يرون أنها تواصل لعب دور رئيسي في خلق فرص العمل كشوف المرتبات والتوسع الاقتصادي في جميع الحالات أنها تؤثر بشكل كبير على التنمية الاقتصادية وبالتالي الاجتماعية. من بينها ، اتخذت الحكومة السعودية مبادرة بطريقة تعتقد أن الشركات الصغيرة لا يمكن أن

تساهم فقط في الاستقرار الاقتصادي ولكن أيضا تحقيق أهداف اجتماعية معينة مثل التخفيف من معدل البطالة الوطني المرتفع بشكل مثير للقلق والذي يبلغ حوالي 12% (مصلحة الإحصاءات العامة والمعلومات ، 2018). وقد أدى ذلك إلى مستويات عالية من بدء الأعمال التجارية الصغيرة ، في محاولة للعب دور إبداعي في تطوير الاقتصاد من قبل الشعب السعودي في نفس الوقت الذي يخدم فيه احتياجاته الاجتماعية. كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو قياس أهمية نظام وإجراءات مراقبة الجودة في الشركات الصغيرة. إنها طريقة فعالة للتحكم في الجودة والأخطاء المكتشفة مع الحفاظ على تدفق المعلومات. ومع ذلك ، لا يمكن للنظام أن يفعل ذلك بنفسه. لا تزال الجودة خارجة عن السيطرة إذا كان الموظفون لا يهتمون فعليا بكيفية عملهم ، أو كانوا على استعداد لاتباع التعليمات المكتوبة على الأوراق. كما أكد ذلك على أهمية خدمة العملاء والتركيز على العملاء لتحديد متطلباتهم. يجب أن تكون الاستراتيجية الواضحة واضحة وتم التأكيد عليها على الفور كعامل نجاح مهم للغاية مرتبط بالقائمة واتساق القائمة. بالإضافة إلى ذلك ، تم التأكيد على أهمية هذا التحقيق حيث ذكرت دولة آسيوية أنها بحاجة ماسة إلى النجاح في قطاع التجارة المتجدد الهواء وتعتمد بشكل مكثف على عائداتها النفطية. وهذا يعكس بشكل كبير مع أهمية التحول الوطني في المملكة العربية السعودية وضع رؤية 2030 يبدو الآن حاسما للنمو في الفصل التالي ، يقدم نظرة عامة على الأدبيات للشركات الصغيرة والمتوسطة القائمة على النظرية مع الإشارة إلى استراتيجيات مراقبة جودة المطاعم مع شرح مفصل لكل منها تطوير ارتباط قوي مع الاعتبارات الإقليمية في الرياض. وقد ساعد في تطوير فكرة قوية مفادها أن مراقبة الجودة كانت منذ فترة طويلة حجر الزاوية لممارسة الأعمال المربحة والتنافسية في عمليات المطاعم.

6.3 الإجابة على أسئلة البحث :Research Questions Answered:

والنتيجة المهمة لهذه الدراسة هي أن أصحاب الأعمال التجارية في المطاعم الصغيرة ينشرون استراتيجيات ناجحة للتدريب وبناء القدرات. أشارت ردود المشاركين إلى أن أصحاب الأعمال التجارية في المطاعم الصغيرة الذين أشركوا الموظفين أو الموظفين بانتظام في الاجتماعات والتدريب والتواصل الفعال قاموا بتحسين مهارات الموظفين اللازمة لإدارة الأعمال بنجاح. يجب على أصحاب الأعمال التجارية في المطاعم الصغيرة التأكد من قياس ضمان الجودة المستمر بانتظام من أجل تنمية الأعمال. بالإضافة إلى ذلك ، يجب على أصحاب الأعمال التجارية في المطاعم الصغيرة توصيل استراتيجياتهم للموظفين وأن يكونوا أيضا على استعداد لتلقي تعليقات من الموظفين والعملاء لتحسين جودة الخدمة والحفاظ عليها. أظهرت نتائج الأبحاث أن بناء العلاقات مع العملاء هو عنصر أساسي لأصحاب المطاعم الناجحين.

6.4 ملخص الفصول :Summary of the Chapters:

بدأت هذه الأطروحة بالفصل الأول: المقدمة، الذي وصف الخلفية الأساسية لهذا البحث وأعطاه الأهداف والغايات. وقدمت دوافع البحث آنذاك وأهمية الدراسة متنوعة بالاعتراف بـ GAP في الأدبيات ذات الصلة. واقترح أن تهدف دراسته الاستكشافية والوصفية والنوعية إلى تحليل العوامل التي تجعل المطاعم ناجحة فيما يتعلق بمراقبة الجودة في المطاعم الصغيرة. تم فحص جوانب الاستراتيجية والتسويق والقائمة والتوظيف للمطاعم لتحديد العوامل التي تساهم في نجاحها في الأعمال. ساعدت الميول حول أدوات مراقبة الجودة والتقنيات الأساسية طوال مراحل الإنتاج ووعدت بعلامات مبكرة على معايير الجودة الصارمة وانخفاض تكلفة المنتج. تم التأكيد على استراتيجية واضحة على الفور كعامل نجاح مهم للغاية مرتبط

بالقائمة واتساق القائمة. هناك عامل آخر ظهر من مراجعة النتائج التي توصل إليها مديرو المطاعم وهو الجوانب التسويقية ، والتي اعتبرت الكلام الشفهي ووسائل التواصل الاجتماعي هي الركائز الأساسية لسمعة المطعم والتقدم الاقتصادي العام.

الفصل 2: حدد هذا بإيجاز معلومات أساسية عامة حول إنشاء الأعمال التجارية الصغيرة وتطورها والعوامل المتعلقة

ببقائها وتقدمها. وعلى الرغم من بعض التحسينات التي أدخلت على بيئة العمل العامة، لا تزال هناك مؤلفات محدودة عن الشركات الناشئة والحقائق على أرض الواقع الأوغندي. الفصل التالي هو الإطار المفاهيمي لهذه الدراسة الحالية ، والذي سيتم شرحه بالتفصيل أدناه مع إشارة خاصة إلى مفهوم مراقبة الجودة وملف المملكة العربية السعودية. يذكر أن أصحاب الأعمال الصغيرة سيقومون بالتأكد بتحسين الجودة مع حل وسط أقل بشأن تحسين الإنتاج والإنتاجية وقد حان الوقت لزيادة الاعتماد على إجراءات الجودة الآلية الحديثة للغاية. البعد الثاني للجودة حول صناعة الأغذية السعودية هو ببساطة ما إذا كان بإمكانها الاستمرار في الحفاظ على تكلفة المنتج التنافسية في سوق مفتوحة في المستقبل. بالإضافة إلى ذلك ، تم توفير ذلك أيضا مع كيان مثل جمعية الجودة المتخصصة لرفع مستوى الوعي والتنفيذ للاتجاهات الحالية في منهجيات الجودة. كما حثت هذه البيانات على إجراء فحص دقيق للنظام القضائي التجاري المحلي لتشغيل قانون عقوبات جديد مصمم خصيصا لهذا القطاع الصناعي ويتمشى مع التفكير الاستراتيجي الذي طورته كل من الهيئة المنظمة المدرجة سابقا ، جنبا إلى جنب مع سلطات منح الجودة في المملكة العربية السعودية

الفصل الثالث: قدم نظرة عامة نظرية فيما يتعلق باعتمادات الجودة في المملكة العربية السعودية (الرياض) بالإضافة

إلى الآثار الإيجابية لهذا البحث ، وقياسا في سلامة الغذاء ، وبالتالي على رفاهية المجتمع ؛ يعزز فرص بقاء صناعة الأغذية السعودية لسوق عالمي مفتوح في المستقبل. وتضمنت وصفا للسياق السعودي لنطاق الدراسة وخلفيتها وتاريخها حول ثقافة

ريادة الأعمال في المكان الذي أجرت فيه. وشمل ذلك أيضا نظرة ثاقبة لرؤية السعودية 2030 ، وهو كتيب إحصائي أساسي

يسلط الضوء على مشهد سكانها والقوى العاملة مع الإشارة إلى القوانين واللوائح الحاكمة. مرحبا ، بالإضافة إلى أنه يعطي

مقدمة عن نوع المجتمع السعودي الذي يلمس بعض النقاط مثل التاريخ الاقتصادي والسياسة وقواعد ولوائح بيئة المجتمع)

متبوعا بتحليل SWOT الذي يتضمن نقاط القوة والضعف والفرص والتهديد لتحليل أداء السوق السعودي في الماضي

والمستقبل.

الفصل الرابع؛ يأتي بعد ذلك ، ويصف هذا الفصل النظرية المرتبطة بالدراسة الحالية. إن تطور الإطار النظري

وتوضيح الاستجابة في توسيع المنافسة العالمية وطلبات المستهلكين وجودة الخدمة والإدارة هي شروط استراتيجية حاسمة لبقاء

سوق السياحة. يجب أن يمثل كل هدف "التغطية المختلفة" لزيادة القبول ضمن "الأدوات والتقنيات الهيكلية لزيادة مستوى

الخدمة التي تشكل حاليا وحدة مفيدة في إدارة الفنادق. وقدم وجهات نظر أعمق حول أدوات الجودة والخدمات وأنواع المطاعم

مع البيانات النظرية التي تربطها بالنمو الاقتصادي وتقدم الشركات الصغيرة.

الفصل 5: خلال هذه الدراسة ، تم استخدام الأساليب المنهجية ، والتي سيتم تحديدها في هذا الفصل. يمكن الدفاع

عن استخدام الأساليب المختلطة ، لا سيما في مجال متعدد الأبعاد مثل دراسات الترجمة على أساس أنها قد تزيد من صحة

وعمق الاستفسار مقارنة بتصميمات الطريقة الواحدة البحث مدفوع بأكثر من الحس الوضعي ، بسبب القيود والعينات القصيرة

مناهج متحيزة موجهة نحو الفحص طريقة مختلطة متسلسلة توضيحية كمية ، ثم تبعه تحليل نوعي مخطط له بعد الاختبار.

يعد الاستخدام التوضيحي والجمع بين التقنيات ذات الصلة ، في شكل تسلسلي توضيحي للطريقة المختلطة ، مفيدا في توفير

مبرر معقول لسبب لعب استراتيجيات الجودة دورا حاسما في إنشاء صورة أفضل للشركات الصغيرة كانت القضايا المركزية.

كما تم تقسيم هذا الفصل إلى عنصرين رئيسيين وشملت المرحلة الأولى تطوير الاستبيان، وتجريب الاستبيانات، والإجراءات عبر الإنترنت، واستراتيجية أخذ العينات المدروسة في هذا الصدد.

الفصلان التاليان ؛ كانت هذه وثيقة الصلة ومرتبطة ببيانات المسح الطولي من أجل الحصول على تاريخ أكثر تفصيلاً وقدمت رؤى أعمق للجوانب التي كشفت عنها الدراسة المستعرضة. وأوجزت الملاحظات من كل من البحوث النوعية والكمية. وصفت هذه الفصول أهداف الدراسة (في ضوء الإشارات إلى مراجعة الأدبيات والبيانات الثانوية العالمية والمحلية ذات الصلة). تم استخدام جمع البيانات بالطرق المختلطة لأغراض التثليث للجمع بين نقاط القوة في كل من النهج الكمية والنوعية ، ودعم التحليل الدقيق.

6.5 المساهمات البحثية : Research Contributions

تعمل هذه الدراسة في مجال بحثي مع أدبيات واسعة النطاق ، تتراوح من عوامل النجاح الحاسمة في عمليات المطاعم ومقاييس النجاح في قسم الجودة إلى استكشاف وفحص كيفية الحفاظ على جودة المنتجات والخدمات وتحسينها باستمرار في المطاعم الصغيرة في الرياض. تم العثور على أدوات مراقبة الجودة والتقنيات الأساسية للمساعدة طوال مراحل الإنتاج ، مما يعد بعلامات مبكرة لمعايير الجودة الصارمة وانخفاض تكاليف المنتج. كان حماس الصناعة للحصول على جوائز الجودة واضحاً ، حيث يمتلك أكثر من ثلثي الشركات التي شملها الاستطلاع جائزة الجودة وتهدف إلى التحسينات. ومع ذلك، بغض النظر عن الأبحاث التي تم الإبلاغ عنها على مستوى العالم، توجد فجوة في الأدبيات حول المملكة العربية السعودية وبشكل عام داخل الشرق الأوسط. على الرغم من قلة الدراسات المتعلقة بالشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة

العربية السعودية، إلا أن دراسات أخرى درست أهمية الشركات الصغيرة والمتوسطة أو حددت البرامج التي تدعم هذه المؤسسات ضمن برامج الدعم المختلفة التي يقدمها عدد من الأجهزة السعودية الانتقائية. كما ركزت بعض الدراسات على محددات الأداء والنجاح بشكل عام بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة ذات الصلة بدراسات مراقبة الجودة. على الرغم من الأبحاث المكثفة حول الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، لم تستعرض أي دراسة اعتمادات جودة الأعمال الصغيرة على المستوى الوطني فيما يتعلق بالعديد من المطاعم الصغيرة. هذا يسمح لنا الآن بتفصيل المساهمات النظرية الدقيقة لهذه الدراسة.

تصميم البحوث؛ المساهمة الأولى لهذه الدراسة هي أنها تأخذ كأساس الشركات الصغيرة المتفق عليها فقط والتي تقيم العوامل المرتبطة باستراتيجيات مراقبة الجودة الحالية أو الحالية مع الرياض. وتحقيقاً لهذه الغاية، اندمجت الدراسة الحالية وتوسعت في الدراسات السابقة المعترف بها على نطاق واسع لمطاعم الأعمال الصغيرة لبناء إطار مفاهيمي قائم على السيناريو السعودي في ضوء وجهات النظر من هذا المنظور. يوفر فهماً جديداً لمثبطات تقدم الأعمال الصغيرة في الأسواق السعودية مع توجيه خدمات عالية الجودة. وقد أوضحت هذه الأطروحة بوضوح أن العوامل الفردية على المستوى الجزئي قد تم استكشافها بدقة من خلال الترسيم إلى وجهتي نظر: السمات الشخصية والمهنية.

المساهمة الثانية لهذه الأطروحة هي بحث شامل في أبعاد الجودة ، وأنواع المطاعم ، وأدوات الجودة ، وموقع العمل التي تم تقسيمها إلى عوامل اقتصادية (ومناقشتها فيما يتعلق بنظام العمل) والسياسية والاجتماعية والثقافية (ووصفها بالنقد) وعوامل البنية التحتية. وقد فعلت ذلك من خلال النظر في جميع الدراسات الدقيقة السابقة والتركيز على الظروف الخارجية في البلدان النامية ، والتي تمس المجالات التي قد يكون من الصعب على أصحاب الأعمال الصغيرة السيطرة عليها وتغييرها.

وسيوّدي اكتشاف ذلك إلى إطلاع المشاركين على كيفية التكيف وصانعي السياسات على الطرق التي يمكنهم من خلالها منع حدوث قصص نجاح طويلة الأمد.

المساهمة الثالثة لهذه الورقة هي نموذج مفاهيمي كامل لا لبس فيه مستمد من مراجعة الأدبيات التي يمكن أن تكون بمثابة نموذج لأي اقتصاد ناشئ بما في ذلك الرياض والمناطق السعودية الأخرى. ومن المتوقع أن يتطابق هذا أيضا مع دول مجلس التعاون الخليجي مثل الإمارات العربية المتحدة وعمان والبحرين وقطر كمقاس واحد يناسب الجميع في هذه المجالات بالذات نظرا لأنها على نفس المستوى مع السوق السعودي ، وبالتالي ستشمل نفسها إذا أجريت مثل هذه الأبحاث حول الشركات الناشئة الصغيرة ذات الصلة بشركات المطاعم.

6.6 المساهمة المنهجية Methodological Contribution :

يساهم العمل الحالي بشكل مهم في منهجيات دراسة السياق السعودي، وعلى نطاق أوسع في منطقة الرياض وكذلك العالم النامي. أولا ، على الرغم من أنها غير منشورة حاليا ، إلا أنه من الواضح أنها دراسة مبتكرة من الناحية المنهجية توفر إمكانات جيدة لتوضيح الفهم حول إنشاء المطاعم الصغيرة على أنها مرتبطة بنفس القدر إما داخل الشرق الأوسط فقط أو المملكة العربية السعودية على وجه التحديد ، كونها فريدة من نوعها باستخدام نموذج مفاهيمي شامل لا مثيل له من ثلاثة مستويات وطرق مختلطة متسلسلة توضيحية. من الصعب فهم الأسباب والعوامل التي تؤكد على الحاجة إلى استراتيجيات قسم الجودة في المطاعم الصغيرة الناشئة لأن لدينا استطلاعات وتفسيرات سابقة حول هذا الموضوع. هذا العامل يعقد التحقيق ، لأن هذا أمر غير مسبوق تماما للسعوديين وخاصة أصحاب الأعمال والعمال في الرياض. والواقع أنه من الصعب تقسيم

مجموعة العوامل المحتملة إلى مثل هذه التفاصيل التفصيلية والشاملة. تكمن مساهمة أخرى لهذه الدراسة في حقيقة أنها واحدة من الأبحاث الأولى التي تحدد وتقارن مفاهيم وظواهر مراقبة الجودة المختلفة داخل المؤسسات الصغيرة في الرياض التي تحدد طرق واستراتيجيات العمل فيما يتعلق بالأعمال الجديدة. كما أن هناك نقصا في البيانات الرسمية، مثل المعلومات المنشورة عن الهيئة السعودية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة التي لا تتضمن أي أرقام حديثة تتعلق بمفاهيم ضبط الجودة. أولا ، يمكن اعتبار هذا البحث والإطار بمثابة أمر أول لمساعدة الشركات الصغيرة على الانطلاق بمقاييس جودة أفضل مع اتباع نهج تدريجي نحو التنفيذ والتحسين. يذكر بحق أن هذه الدراسة استفادت من الآراء المتنوعة الواردة من فئات الأشخاص الذين تمت مقابلتهم وآراء المالكين والعمال لم تستخدم أي دراسة واحدة تبحث في فشل الشركات الناشئة الصغيرة أكثر من مجموعتين من المقابلات والاستبيانات بشكل تعاوني في سياق المملكة العربية السعودية أو الشرق الأوسط حتى الآن.

رابعا ، في حين أن الأبحاث السابقة غالبا ما اقتصرت على المطاعم الكبيرة الناجحة فقط ، فإن هذه الدراسة تشمل أيضا عينة من المطاعم الصغيرة مع أو بدون مناهج عملية تجاه المطاعم الراقصة أو المشكلة حديثا. بطبيعتها ، فقط الشركات الناجحة مفتوحة للدراسة. أولئك الذين فشلوا عادة ما يرغبون في التزام الصمت بشأن تجاربهم السيئة. استندت الأبحاث التجريبية السابقة في المقام الأول إلى هذه الفكرة ، من خلال الدراسات الكمية والنوعية على حد سواء ، وغالبا ما تهمل الواقع الفاسي للخدمات ذات الجودة الرديئة ، لكن هذه الأطروحة أولت اهتماما كبيرا لمثل هذه التجارب للموظفين.

خامسا ، استخدام طريقة البحث المختلط: كانت هذه هي المساهمة الخامسة المأخوذة من الدراسة الحالية. تستخدم الأساليب المختلطة بشكل شائع في مثل هذه الأبحاث للتخفيف من التحديات وفحص السببية. بالنظر إلى هذا القيد ، استخدمت هذه الدراسة نهجا تفسيريا متتابعا مختلطا يضم كلا من الأساليب الكمية والنوعية للتحقيق في أسئلة البحث المذكورة.

قد يكون هذا مثيرا للجدل لأن الدراسات المماثلة نادرا ما تستخدم هذه الطريقة ، حيث يختار معظمها استخدام نهج كمي. يوضح هذا البحث ، استنادا إلى الأدبيات ، كيف أن البدء بالأساليب الكمية للكشف عن العوامل الرئيسية في نجاح الشركات الناشئة واكتساب رؤى نوعية في نفس الوقت من خلال المقابلات يمكن أن يوفر فوائد هائلة في ربط مقاييس الجودة وتقديم المطعم. عالج هذا المزيج أوجه القصور في كل طريقة واحدة ، واستكملها من خلال توفير طبقة إضافية من الأدلة في نتائج البحث.

6.7 حدود هذه الدراسة :Limitations of This Study

في حين أن نتائج هذا البحث مثيرة للاهتمام، ويمكن أن تكون ذات أهمية كبيرة لصانعي السياسات في المملكة العربية السعودية والمنشآت الصغيرة الجديدة، يجب ملاحظة قيود الدراسة، وفي المقابل، يجب التعامل مع النتائج بحذر. وتهدف هذه الدراسة إلى إجرائها في منطقة نامية معينة، وهي المملكة العربية السعودية. لذلك، في حين أن العديد من النتائج قد تكون خاصة بالمكان، إلا أن بعض النتائج الأخرى قد تكون محددة السياق والتي تتعلق بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الأوسع ومنطقة دول مجلس التعاون الخليجي. من الممكن أن يتم تطبيق العديد من النتائج على الدول النامية الأخرى أو حتى بعض أجزاء أخرى من العالم. وبالتالي ، قد لا تكون نتائج الدراسة قابلة للتعميم. إلى حد ما ، سعى البحث إلى التحقيق في الطبيعة القابلة للتعميم لبعض النتائج ولكن لا يزال يتعين ملاحظة قيود البحث. ويتعلق القيد الثاني بإمكانيات جمع البيانات والوصول إليها، حيث استخدمت في هذه الدراسة أساليب توضيحية متسلسلة مختلطة. وفي هذا الصدد، وبسبب الاعتماد على المقابلات وجها لوجه وشبه المنظمة مع مسؤولي المطاعم وكبار الموظفين التي تطلبت الاجتماع المقرر، كان

جمع البيانات النوعية محدودا بعض الشيء. على الرغم من حقيقة أن البحث نجح في العثور على رؤى حول خدمات ومعايير

جودة المطاعم ، إلا أنه كان من الصعب نسبيا العثور على الإجابات الصحيحة والمتطورة. وبالتالي ، ساعدت الأساليب

المختلطة في التخفيف من التحيز. وفي حين أن تحليل استراتيجيات النوعية كان موضع تركيز في الدراسات المذكورة آنفاً،

فإنها كانت موجودة إلى حد كبير في شكل عقبات داخل البلدان النامية ونحو تحقيق الكفاءة في استخدام الموارد في البلدان

النامية (الأعمال التجارية الصغيرة ذات الصلة).

والثالث يمكن أن يكون: تم تقليل التحيز باستخدام التثليث حيث نظرت في مصادر متعددة (أي بيانات المقابلة من

أصحاب المطاعم والموظفين والسلطات المعنية لكن المقابلات النوعية هي طريقة مقابلة حيث تكون المبالغة الذاتية والتقليل

من التقدير من قبل المستجيبين ممكنة وتتداخل مع نتائج البحث.

رابعا ، يمكن للمرء أن يجادل بأنه إذا كان معدل الاستجابة أقل من 100% ، فإن عدم الاستجابات يولد تحيزا في

المرحلة الكمية لأي دراسة. وبذلك كل الجهود لزيادة معدل الردود إلى أقصى حد، ولكن تم الحصول على حوالي 80 استبيانا

مكتملا كما هو مذكور في قسم النتائج. يؤثر الإطار الزمني لمسح المطاعم والحالة الاقتصادية للمطاعم والبلد أيضا على نتائج

البحوث. على هذا النحو ، قد لا تكون النتائج قابلة للتعميم على فترات زمنية أخرى.

المقالات السابقة ذات الصلة التي تمت مقاضاتها لهذه الدراسة تدرس تصوراتهم الذاتية فيما يتعلق بالعوامل التي تؤثر

على تدابير مراقبة الجودة وتقدم بدء الأعمال التجارية الصغيرة في مختلف المجالات. لذلك ، قد تكون إمكانية تعميم هذه

النتائج على الشركات الأخرى (مطاعم scvle الكبيرة أو القطاعات الصناعية الأخرى مقيدة.

6.8 الآثار Implications:

هناك مجموعة متنوعة من الآثار المعروضة هنا لأصحاب الأعمال الصغيرة للسعي للحصول على خدمات ذات جودة أفضل وتعزيز النمو بين الشركات الناشئة الصغيرة في المملكة العربية السعودية. وبالتالي ، فإن الدراسة بمثابة إضافة مهمة ومصدر مرجعي للبحث في عوامل النجاح الحاسمة في عمليات المطاعم ومقاييس النجاح في قسم الجودة خاصة في البلدان النامية من خلال توفير أدلة تجريبية غنية ستكون مفيدة لتنفيذ السياسات للشركات الناشئة في إنشاء المطاعم. وبناء على ذلك ، فإن هذا سيثير الأمل في زيادة معدل البقاء على قيد الحياة ونمو الشركات الناشئة الصغيرة في المملكة العربية السعودية بمعايير جودة عالية.

معهد الرياض;

معهد الرياض هو قناة الدعم الحكومية الرئيسية للرعاية الصعبة ويعمل علاوة على ذلك عن طريق بنوك التقدم الاجتماعي ، وعلى هذا المنوال ، سيكون هذا الفحص مفيدا لجعلهم يفكرون في الحدود التي قد تقف بين الشركات الجديدة المحتملة في طريقهم. كما سيتم استخدام نتائج البحث الحالي لترقية نظام الدعم الصلب من قبل معهد الرياض. هذه البيانات ضرورية لهيئة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تم إنشاؤها مؤخرا وحتى الآن ، لا توجد معلومات حول الحاجة إلى استراتيجيات الجودة التي تم إنشاؤها عن طريق المفاهيم الاستراتيجية العميقة المطلوبة لبدء مطعم صغير جديد. ويتعين على هيئة المشاريع الصغيرة والمتوسطة أن تبدأ في صياغة سياسات أعمال متسقة، وينبغي أن توصي بإدخال التغييرات اللازمة على اللوائح والتشريعات الحكومية التي من شأنها أن تكون بمثابة عوائق في التدرج والتحسين في جميع المجالات. كما سيتم توزيع هذه الدراسة على

مؤسسة النقد العربي السعودي، بحيث يمكن تصميم خطط مالية للشركات الصغيرة الناشئة حيث لا يسمح للبنوك الخاصة في المملكة العربية السعودية في الوقت الحالي بإقراض مثل هذه الشركات الناشئة. إحدى العقبات التي يمكنهم المساعدة فيها هي الوصول إلى التمويل ، وكذلك تمكين منصات التمويل الجماعي - والتي لا تزال غير متوفرة في مختلف المؤسسات الصناعية في المملكة العربية السعودية. وعلى هذا النحو، تم تحديد ستة مجالات أهداف رئيسية لتحقيق هذا الهدف:

أ) وضع أجندة وطنية لمعايير مراقبة الجودة؛

إذا تأكدت السلطات السعودية من هذه العوامل الرئيسية الخاصة للشركات الصغيرة التي تمت مناقشتها في هذه الورقة ، ومعالجتها بشكل كلي ، فيمكنها تطوير طريقة منهجية لمعالجة استراتيجيات مراقبة الجودة جنباً إلى جنب مع السياسات الوطنية. وبالمثل، فإن السياسات الرامية إلى تشجيع الشركات الناشئة الصغيرة من شأنها أن تكافح الحواجز المذكورة أعلاه مع تعزيز النمو الاقتصادي المرتفع لهذه الأعمال التجارية الصغيرة.

ب) تحسين الإطار التنظيمي

وسيشمل ذلك العواقب السياسية وفيما يتعلق باللوائح والقوانين وإسناد الامتثال للتكاليف ونظام تقييم الدعم الحكومي ضمن التحديثات اللازمة. البيئة الخارجية هي أهم شيء بالنسبة لشركة ناشئة صغيرة. وعلى سبيل المثال، ينبغي تعديل التراخيص والمتطلبات القانونية الأخرى لسهولة استخدامها من جانب الأعمال التجارية الصغيرة مع إتاحة قدر من المرونة التي ينبغي فيها إجراء المزيد من المشاريع البالغة الصغر وتعزيزها.

ت) تعزيز التثقيف في مجال الصحة العامة، وتنمية المهارات التجارية؛

ينظر إلى الشركات الناشئة الصغيرة الجديدة على أنها الحل لمواجهة رؤية السعودية 2030 على الصعيد الوطني بشكل أو بآخر. سيحتاج برنامج رأس المال الاستثماري الحكومي الناجح إلى الدعم من خلال قدر كبير من العمالة الإضافية ، ولا سيما العمالة الماهرة وسيطلب إصلاح المؤسسات المالية للقطاع العام من أجل تعزيز المزيد من تكوين الشركات الناشئة.

وبالتالي ، هناك حجة قوية للحكومة للاستثمار في المزيد من الشركات المحلية ، وصقل مهارات البالغين وتدريبهم كأفراد موجّهين نحو الأعمال. سيؤدي ذلك إلى توسيع مجموعة العمالة والمساهمة في المواهب الإدارية العليا في أي مكان (في مرحلة ما قبل التوظيف وبرامج مراقبة الجودة والمجالات المالية) بالترتيب.

يجب تزويد الشركات الصغيرة والمتوسطة ببرامج دعم ميسرة لتحسين المهارات والكفاءات الشخصية اللازمة ، بما في ذلك الاتصال والإدارة المالية وإدارة الوقت والتخطيط الاستراتيجي ومهارات العمل الأساسية الأخرى. وبالتالي ، ستكون هذه الوكالات مشاركين كاملين في تداول التحديات المستقبلية التي قد تواجهها عند بدء عمل تجاري. يجب توزيع الوكالات الداعمة الناعمة ، مثل الاستشارات المهنية ، وحاضنات الأعمال ، ومسرعات الأعمال ، ومفهوم العمل المشترك لتلاقح الأفكار ، وبلورة المشاريع ، على نطاق واسع في جميع أنحاء الولايات وألا تتركز في المدن الفوقية الكبيرة فقط. فالحكومة السعودية، على سبيل المثال، قد طورت عدة مراكز تجارية ناعمة في العاصمة. وكالة. ومع ذلك ، يجب أن تكون مراكز الأعمال التجارية الناعمة متاحة في كل مدينة رئيسية في جميع أنحاء البلاد لإنشاء قاعدة معرفية تجارية متينة. رأس المال البشري هو نظام التعليم عندما يتم تطوير مجموعة العمالة الجيدة ، وتشجيع ريادة الأعمال ، وخاصة المبادرات الصغيرة. يعتقد الكثير من خريجي الجامعات الجدد وحتى التلاميذ الذين يتخرجون من المدرسة الثانوية أنه يمكنهم بدء عمل تجاري ، على الرغم من أنه صعب للغاية في البداية عندما لا يكون لديهم خبرة سابقة. لذلك ، يجب أن تشارك الشركات الخاصة في الوسائل المسؤولة اجتماعيا للسماح لها

بأخذ التلاميذ للتدريب خلال العطلة الصيفية الطويلة وكيف تعمل الأعمال ، وتظليل الموظفين. على سبيل المثال، يساعد

برنامج شل للمشاريع التكنولوجية الطلاب على العمل لمدة أسبوع في شركة صغيرة خلال العطلة الصيفية. يتوقع الطلاب تلقي

مجموعة متنوعة من المهام لإكمالها ولكن بعض الطلاب ، على سبيل المثال ، يكتبون البرامج. قد يقوم الآخرون بتطوير

استراتيجيات التسويق ، وتقديم خدمة العملاء.

ث) تيسير تبادل التكنولوجيا والابتكار؛

يرتبط الابتكار اليوم دائما بالتكنولوجيا ، ولكنه ما يوفر لأصحاب الأعمال الجدد أدوات جديدة لتحسين الكفاءة والإنتاجية ،

مما يعني بدوره أنه يمكنه إنشاء منصات أكثر وأفضل لبدء أعمال تجارية جديدة. لا شك أن الإبداع يشكل أهمية بالغة بالنسبة

للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا الفائقة، وهو ما يعني أن الحكومة لابد وأن توفر المزيد من الحاضنات والمسرعات وغير

ذلك من مراكز المعرفة. ومع ذلك ، فإن الأهم من ذلك هو أنه يجب على السلطات تطوير فئات أعمال جديدة للشركات الناشئة

المبتكرة. وقد يعني هذا أيضا أن الحكومة يجب أن تدعم شركة ناشئة حتى تطور منظمات واعدة أخرى تمكنها من التوسع

عالميا. ادعى أحد مستشاري الحكومة أنه إذا لم يكن من الممكن تسجيل الأعمال الجديدة في إطار مجموعة محددة من

الأنشطة ، فإن السلطات الحكومية لن تسمح لها بفعل أي شيء.

ج) الحصول على التمويل:

وأخيرا، يقترح الباحث أن تقلل الحكومة السعودية من القيود المفروضة على الوصول إلى الائتمان للشركات الناشئة،

وخاصة في حالة الشركات المبتكرة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لمؤسسة النقد العربي السعودي أن تطلب تحقيق الوصول إلى

الائتمان للشركات الناشئة من خلال البنوك السعودية. يعد الافتقار إلى رأس المال الكافي أحد أهم العوائق التي تحول دون

تحقيق خدمات عالية الجودة في الشركات الصغيرة الناشئة. ونتيجة لذلك، يمكن تسهيل الوصول إلى رأس المال للشركات

الصغيرة الناشئة من خلال البنوك، والمستثمرين الملائكة، والتمويل الجماعي، ونظير 2 نظير، ورأس المال الاستثماري. وقد

يطلب من البنوك السعودية تقاسم نسب معينة من أرباحها كقروض للشركات الصغيرة، كجزء من برامجها (المسؤولية

الاجتماعية للشركات).

لذلك ، يوصى بشدة أن تحفز برامج الدعم الحكومية أو غير الحكومية رعاة أصحاب الأعمال الصغيرة المبتكرين للذهاب

إلى البلدان المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية أو في أوروبا أو اليابان للتدريب بعيدا عن بلدانهم حيث لديهم حاضنات

أعمال ومسرعات ومساحات عمل مشتركة ومراكز بدء الأعمال. ستكون تجربة ثرية تنعكس إيجابا على أصحاب الأعمال

السعوديين من خلال تبادل الخبرات مع أصحاب الأعمال الآخرين في الدول الأخرى. كما يوصى بشدة هنا بإعداد فيلم وثائقي

عن مثل هذه التجارب، يمكن بثه على التلفزيون الوطني السعودي لمشاركة قصصهم. هناك حاجة إلى سوق صديق للمشروع

لخدمة العملاء المنفتحين ، المستعدين والراغبين في تجربة سلع وخدمات جديدة بالإضافة إلى إعداد ملاحظاته التي يمكن أن

تكون مساعدة للشركات الناشئة. لذلك يمكن القول أن المطاعم الصغيرة التي لديها خبرة أقل تتمتع بميزة عند التفكير في

إمكانات التواصل.

6.9 الدراسات المستقبلية Future Studies:

أثار هذا البحث العديد من الأسئلة التي تحتاج إلى مزيد من الدراسة. سيكون من المثير للاهتمام مقارنتها بالإنجازات

البحثية ، وأيضا إذا كانت أي نتائج مفيدة يمكن أن تتدفق من الآخرة.

- تختلف معايير جودة الشركات الناشئة الصغيرة مع المطاعم الكبيرة ، ومن الأهمية بمكان رؤية العوامل الحاسمة

المشتركة والمختلفة لكل فئة ضمن وجهات نظر إقليمية مختلفة.

- ومن الأفضل اتباع نهج مختلط مع جمع بيانات أكثر تحيزا في تعلم وتوثيق خبرات العمل الفردية.

- تحديد الخدمات مقابل عوامل قيود بدء التشغيل الصغيرة للبيع بالتجزئة.

- هل النتائج مبررة لأنواع المطاعم الأخرى ، مثل الوجبات السريعة أو منطقة مطاعم الخدمة الذاتية؟

أتوقع أن تساهم المقارنات أعلاه بشكل كبير في توسيع المعرفة الحالية لما يمكن أن يفكر إليه الحفاظ على معايير الجودة

العالية في الأدب والدراسات التجريبية بشكل عام ، إن لم يكن على وجه التحديد داخل المملكة العربية السعودية. ومع ذلك ،

ستظل تقطع شوطا طويلا لتوفير حلول مخصصة لكل فئة من فئات الشركات الناشئة. في حين أن هذا من شأنه أن يزيد من

الدعم من SEDA والهيئات الحكومية الأخرى ، مع المزيد من مناهج الأعمال الصغيرة ، في الدراسات البحثية العالمية

سيحسن معدلات الاستجابة التي تساعد الباحثين في الحصول على جمهورهم المجزأ. لذلك هناك حاجة إلى مزيد من البحث

للتحقيق في نفس المجموعة بالضبط من المتغيرات على عينة أكبر وبين أنواع أخرى من المطاعم.

6.10 التوصيات Recommendation:

حددت ثلاث توصيات لهذه الدراسة ، والتي تشمل (أ) استراتيجيات التدريب وبناء القدرات الفعالة مع التركيز بشكل

خاص على قسم الجودة ، (ب) جودة الخدمة المتسقة ، و (ج) التركيز على احتياجات العملاء .

التوصية الأولى من الدراسة هي لأصحاب الأعمال التجارية في المطاعم الصغيرة لنشر استراتيجيات ناجحة للتدريب وبناء

القدرات. أشارت ردود المشاركين إلى أن أصحاب الأعمال التجارية في المطاعم الصغيرة الذين أشركوا الموظفين أو الموظفين

بانتظام في الاجتماعات والتدريب والتواصل الفعال قاموا بتحسين مهارات الموظفين اللازمة لإدارة الأعمال بنجاح.

التوصية الثانية لأصحاب المطاعم الصغيرة هي ضمان جودة خدمة متسقة تجذب المزيد من العملاء . يجب على أصحاب

الأعمال التجارية في المطاعم الصغيرة التأكد من قياس ضمان الجودة المستمر بانتظام من أجل تنمية الأعمال . بالإضافة إلى

ذلك ، يجب على أصحاب الأعمال التجارية في المطاعم الصغيرة توصيل استراتيجياتهم للموظفين وأن يكونوا أيضا على

استعداد لتلقي تعليقات من الموظفين والعملاء لتحسين جودة الخدمة والحفاظ عليها .

تركز التوصية الثالثة على كيفية تركيز أصحاب المطاعم الصغيرة على ما يرضي العملاء . أظهرت نتائج الأبحاث أن بناء

العلاقات مع العملاء هو عنصر أساسي لأصحاب المطاعم الناجحين .

لذلك ، يوصى بأن يقدم هؤلاء الملاك الطعام والخدمة التي ترضي العملاء . يساعد تطوير علاقة ودية مع العملاء

على معرفة ما يحتاجه العملاء ، وليس ما يعتقد أصحاب الأعمال أنه مناسب للعملاء . بهذه الطريقة ستضمن ولاء العملاء

والاحتفاظ بهم للحفاظ على نمو الأعمال واستدامتها. سيتم نشر النتائج بعدة طرق لضمان وصول أصحاب الأعمال التجارية

الصغيرة الجدد والحاليين إلى المعلومات التي يحتاجونها للعمل بسلاسة. قدمت نتائج الدراسة أساساً للباحثين الآخرين

لاستكشاف كيف يمكن لشركة مطاعم صغيرة ناجحة أن تتوسع خارج حدودها المادية وتظل قادرة على المنافسة.

6.11 ملخص Abstract:

نظراً لأنه ينظر على نطاق واسع إلى أن معايير الجودة الأفضل والأفضل تمثل مصدراً للنمو الاقتصادي الوطني

والتقدم ، فإن الأدلة التجريبية على النجاح بين الشركات الناشئة الصغيرة قد تساعد صانعي السياسات على معالجة هذه

المشكلة بشكل أفضل في سياق الدول النامية مثل المملكة العربية السعودية. وبالتالي، من المرجح أن ترى الشركات الناشئة

التي تعمل في مثل هذه البيئة الأقل نضجاً الآليات القياسية لتشجيع تقديم خدمات أفضل في البلدان الأكثر نموجية - مثل

المملكة العربية السعودية، خاصة لأنها ستنتقل من موقف صعب بشكل غير عادي فيما يتعلق ببقائها ونجاحها. ومع ذلك،

مع وجود معلومات كافية في متناول اليد، يمكن للحكومة السعودية إدخال آلية لاقتراح خطط لبيئة صديقة للمستثمرين. في هذه

الدراسة ، ساعد إطار جمع البيانات وتحليلها جنباً إلى جنب مع تحليل قائم على منظور مقارن نقدي - نهج مناسب للسياق في

تزويدنا باستنتاج نهائي بالإضافة إلى توصيات. مع تركيز رؤية السعودية 2030 بشكل رئيسي على تعبئة أصحاب الأعمال

السعوديين الشباب نحو مراقبة الجودة ، يجب إنشاء المزيد من ورش العمل التدريبية وحاضنات الأعمال. من الطبيعي جداً أن

تلعب جميع المؤسسات أي الجامعة دوراً مهماً في التدريس ونشر الوعي بين الطلاب ، لأنها تنتمي أيضاً إلى مجتمع يستفيد

منه المجتمع ككل. على مدى السنوات القليلة الماضية، انتشرت الجامعات السعودية ذات السمعة الطيبة عشرات الكيانات -

خاصة في فئات الابتكار والأعمال الصغيرة. على سبيل المثال ، هناك بعض القطع الأساسية التي تحتاج إلى وضعها فقط من أجل إطلاق مشروع تجاري فعال ثم الحفاظ عليه. إلى جانب ذلك ، كل شخص لديه بعض السمات الشخصية الفريدة. في الختام ، كشفت الأطروحة الحالية وبحث في مواقف محتملة مهمة لتعزيز وتحسين معايير الجودة وتنفيذ الاستراتيجيات بين شركات المطاعم الصغيرة في المملكة العربية السعودية. مع أخذ هذه الخلفية في الاعتبار ، يشير الحاضر إلى قدر أكبر من الشفافية وتشريعات / لوائح أقل غموضاً لتشكيل الأعمال التجارية الصغيرة مع تمويل أكبر في المستقبل. لا تتطلب بيانات العمل المزيد من الاختناقات أو المناطق الرمادية في لوائحها. ولذلك، فإن هذه الدراسة تسهم في وضع السياسات بطريقتين: (أ) باقتراح تحسين الدعم الميسر والمادي باعتبارهما سياسات مكملتين لاستراتيجيات النوعية وتوسيع نطاقها لأن تحويلها إلزامية؛ و (ب) باقتراح تحسين الدعم الميسر والمادي بوصفهما سياسات مكملتين لاستراتيجيات النوعية وتوسيع نطاقها لجعلها إلزامية؛ و (ج) باقتراح تحسين الدعم الميسر والمادي بوصفهما سياسات مكملتين لاستراتيجيات النوعية وتوسيع نطاقها لأنها تصبح إلزامية؛ و (د) باقتراح تحسين مما سيحقق المزيد من الدخل وسيولد إيرادات للصناعات التجارية. يمكن أن تساعد نتائج هذه الدراسة الباحثين الآخرين على استكشاف كيف يمكن لشركات المطاعم الصغيرة الناجحة أن تتوسع خارج حدودها المادية وتظل قادرة على المنافسة. كما يوفر أساساً لتحليل العلاقة المحتملة بين عوامل النمو الاقتصادي وأنظمة مراقبة الجودة في شركات المطاعم في الرياض، وتعزيز إجراءات مراقبة الجودة الحالية، ودعم الشركات الناشئة الصغيرة في المملكة العربية السعودية لتقليل حواجز مراقبة الجودة والمساهمة في التنمية الاقتصادية. سيعزز نجاح البحث أو فشله النمو الاقتصادي العام للشركات الصغيرة ويؤثر على الأجيال القادمة ، مما يعزز قدرتها على تخطيط وتعزيز أعمال المطاعم الخاصة بهم.

:References المراجع

- Abdou, A. H. (2023). . Promoting sustainable food practices in food service industry: An empirical investigation on Saudi Arabian restaurants. . *An empirical investigation on Saudi Arabian restaurants.* .
- Akers, H. (2019). Major segments of the restaurant industry. *Small Business.*
- Alabduljabbar, R. (2023). Matrix factorization collaborative–based recommender system for Riyadh Restaurants: Leveraging Machine Learning to enhance consumer choice. *Applied Sciences.*
- Aleid, S. (2024). Food Processing in Saudi Arabia. . *Food and Nutrition Security in the Kingdom of Saudi Arabia.*
- Ali, G. A. (2020). Effect of entrepreneurial orientation, market orientation and Total Quality Management on performance. *Benchmarking: An International Journal.*
- Aliedan, M. M. (2023). Who is going green? determinants of green investment intention in the Saudi Food Industry. . *Agriculture.*
- Al–Tit, A. O. (2019). Critical success factors of small and medium–sized enterprises in Saudi Arabia:.. *Insights from Sustainability Perspective. Administrative Sciences.*
- Asad, M. (2023). Synergetic impact of Knowledge Management and access to finance over open innovation for performance of smes. . *International Journal of Economics and Business Research.*
- Attia, A. &. (2018). Organizational learning, Knowledge Management Capability and supply chain management practices in the Saudi Food Industry. *Journal of Knowledge Management.*
- Bodolica, V. &. (2021). Reimagining the post–pandemic industry of arts in the arab world: Fast–tracked digital uplift or back to business as usual? *Emerald Emerging Markets Case Studies.*
- Carolan, M. S. (2018). The Food Sharing Revolution.

- Cattaneo, O. &. (2009). Everything you always wanted to know about WTO accession (but were afraid to ask). . *Policy Research Working Papers*.
- Cheng, N. D. (2021). A constructivist approach to Saudi Arabia's accession and compliance to the WTO. . *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*.
- Cho, M. B. (2021). What drives restaurant competitive productivity (CP): A comprehensive examination at Meso–micro levels. . *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Elshaer, I. S. (2021). The impact of religiosity and food consumption culture on food waste intention in Saudi Arabia. . *Sustainability*.
- Fadaak, T. H. (2018). Saudi Arabia Youth in Saudi Arabia.
- Faridi, M. R. (2019). Food security as a prelude to sustainability: A case study in the agricultural sector, its impacts on the Al Kharj community in the Kingdom of Saudi Arabia. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*.
- Harrison, C. (2023). Data collection and analysis for the case study on Entrepreneurial Leadership. *Using Semi-Structured Interviews to Research Entrepreneurial Leadership* .
- Havrlant, D. &. (2021). Economic Diversification under Saudi Vision 2030.
- Hinson, R. E. (2024). People Management Strategies for service businesses. . *Hospitality and Tourism Marketing*.
- Kiran, D. R. (2017). Strategic planning. Total Quality Management.
- Kiran, D. R. (2017). Customer satisfaction. Total Quality Management .
- Kumar, N. S. (2019). Employment challenges in Saudi Arabia: An attitudinal study. *Entrepreneurship and Sustainability Issues* .
- Lahyani, R. A. (2024). Using business analytics tools to boost Saudi business performance. . *The Business and Management Review*.
- Luthra, S. G. (2020). Total Quality Management (TQM).

- Mohamed Abdo Alabsy, N. (2021). Market orientation and corporate performance of small and medium-sized enterprises in Saudi Arabia. . *Innovative Marketing*.
- Molina-Azorín, J. F.-M.-G.-O. (2019). Multilevel research: Foundations and opportunities in management. . *BRQ Business Research Quarterly* .
- Mukherjee, S. P. (2018). Quality of measurements. . *India Studies in Business and Economics* .
- Muller, C. (2005). The case for cobranding in restaurant segments. . *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*.
- Murphy, V. L. (2023). Multilevel mixed methods research designs in business and Management. . *Handbook of Mixed Methods Research in Business and Management*.
- Najib, M. A. (2021). Business survival of small and medium-sized restaurants through a crisis: The role of Government Support and Innovation. *Sustainability* .
- Olaleye, B. R.-M. (2023). Dimensional context of total quality management practices and organizational performance of smes in Nigeria. Evidence from mediating role of Entrepreneurial Orientation. *International Journal of Operations and Quantitative Management*.
- Omer, M. B. (2024). Food Safety and quality in Saudi Arabia. . *Food and Nutrition Security in the Kingdom of Saudi Arabia*.
- Sanjaya, S. &. (2018). The effect of Total Quality Management (TQM) practices on employees job satisfaction and organizational performance. . *UNES Journal of Social And Economics Research*.
- Shaher, A. T. (2020). The effect of entrepreneurial orientation on innovation performance: The mediation role of learning orientation on Kuwait smes. *Management Science Letters*.
- Solano Acosta, A. H. (2018). Effect of market orientation, network capability and entrepreneurial orientation on international performance of small and Medium Enterprises (smes). *International Business Review* .

- Thomas, D. F. (2011). Transformational place building: A mixed method exploration of small businesses. *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy*.
- Tomalia, T. P. (2023). Key aspects of ensuring the quality and safety of food products in the restaurant business. *Development Service Industry Management*.
- Yamani, M. (2008). The Two Faces of Saudi Arabia. Survival,.
- Yousif, I. E. (2024). Agricultural Trade Performance and food security in Saudi Arabia. . *Food and Nutrition Security in the Kingdom of Saudi Arabia*.