

جامعة الجميع الذكية

كلية الإدارة – ماجستير ادارة المخاطر

أثر تطبيق الإجراءات الصحية على معالجة

مخاطر توصيل الطعام

The effect of applying sanitary measures to
addressing food delivery risks

إعداد

20222005583	ماجد عائض القحطاني	20222005870	ثامر محمد البقي (قائد)
20222006085	تركي محمد السبيعي	20222005628	عبدالرحمن خالد السعد
20222005592	محمد رده السفياي	20222005747	سعد محمد البقي
20222005743	ريم راجح البقي	20222005417	نواف عياده العقيل

إشراف

د. وليد سليمان

2022 م

جدول المحتويات

2.....	المقدمة
3.....	مشكلة الدراسة
3.....	أهمية الدراسة
4.....	أهداف الدراسة
4.....	اسئلة الدراسة
4.....	السؤال الرئيسي
4.....	الأسئلة الفرعية
5.....	الدراسات السابقة والإطار النظري
5.....	أولاً: الدراسات العربية المرتبطة بمخاطر خدمات توصيل الطعام
6.....	ثانياً: الدراسات الاجنبية المرتبطة بمخاطر خدمات توصيل الطعام
7.....	المنهجية وطرق البحث
7.....	فروض الدراسة
8.....	أدوات الدراسة
8.....	مجالات الدراسة
9.....	قائمة المراجع والمصادر المبدئية

المقدمة

تزداد قيمة طلبات الطعام عن بعد بشكل كبير حول العالم، وأشارت الاحصائيات الى تزايدها المستمر كل عام عن قبله، علاوة على التطور المشهود الذي شهدته هذه الخدمة مع تطورات العصر، حيث بدأت طلبات الطعام عن بعد من خلال اعتماد الطلبات عن طريق الهواتف، وفي الفترات الاخيرة أصبحت طلبات الطعام والمشروبات تتم من خلال الانترنت والتطبيقات الذكية، حيث توفر التقنية خيارات للعملاء في العثور على المعلومات من مقارنة للأسعار، والطلبات للسلع المتوفرة، والخدمات التي يتم توفيرها في المطعم، وبالنسبة لمقدمي الخدمة في مجال توصيل الطعام توفر هذه التغيرات فرص لتحسين الخدمة للعملاء، وزيادة الانتاجية، وتوسيع أسواقهم.

وعلى غرار ذلك نستشهد بالفترات الأخيرة التي انتشرت فيها جائحة كورونا (Covid-19) وتسببت في زيادة استخدام خدمات توصيل الطعام حيث سجلت نسبة خدمات توصيل الطعام حول العالم أعلى مستوى عامي 2019 و2020 بنسبة 67٪، وتعتبر هذه النسبة مرتفعة بشكل ملحوظ مقارنة بمتطلبات العالم حينها للالتزام بالطرق الاحترازية وذلك لعدم وجود اجراءات صحية لعملية نقل الطعام وتحقيق الإشتراطات اللازمة التي تضمن وصول الطعام للعميل محافظاً على جميع فوائد الغذائية. كما أن مندوبي التوصيل لا يمتلكون الوعي اللازم حول الوظيفة التي يقومون بها ولا يحققون المعايير الصحية من ملابس ونظافة واهتمام بسلامة الطعام وضمان توصيلة بأفضل حال.

ولأن إعداد الطعام من الأمور الحساسة التي تستدعي الحرص والدقة، فقد حدد العديد من الباحثين عوامل معينة للإتفاق على ان المنتج والقيمة المتصورة لجودة الخدمة من العوامل المهمة في تشكيل الطعام بنمط صحي وسليم وخالي من احتمالية الامراض. ولاتزال الدراسات تبحث عن طرق فعالة وحلول ايجابية لتجنب الإصابة بالأمراض، نظراً لتفضيل العملاء طلب الطعام من خلال التطبيقات دون التأكد من موثوقية مقدمي الخدمات أو موثوقية مندوبي التوصيل، وتعتبر موثوقية العملاء للمنتجات التي تصل اليهم أمر شائك وفجوة ملحوظة اهتمت الدراسة بها، وألقت الضوء عليها.

مشكلة الدراسة

خدمات توصيل الأطعمة شهدت ازدهار اقتصادي في الفترات الاخيرة بشكل متنامي، نظراً لتوفيرها العديد من الفرص لقطاعات الاغذية حول العالم، وأصبحت تجارة اقتصادية رابحة تعزز من التنمية الاقتصادية للدولة، حيث استطاعت فتح فرص جديدة في سوق العمل، ووسعت من قاعدة المستهلكين للمطاعم، مما جعلها هدف مهم لغالبية الطامحين في افتتاح استثمارات خاص بهم، والباحثين عن فرص عمل سريعة ذات أوقات متلائمة، وهو ما يعكس التحدي الطويل والمخاوف المتوقعة فعلى الرغم من اتساع التنافسية في هذا السوق الا أن الحد من مخاطرها أمر غير دقيق فدخل فئات عديدة في هذا المجال دون الدراسة الكافية بصناعة الأغذية بجودة سليمة، أو توصيلها بأساليب صحية دون تعرض الأطعمة للتلوث الخارجي أو ما الى ذلك من مخاطر، وتتلخص اشكالية الدراسة في النقاط التالية:

- خضوع مندوب التوصيل للفحص الطبي الدوري من قبل الجهات المختصة.
- تأثير صحة الطعام بوقت التوصيل المستغرق والحفظ والتخزين.
- حماية المستهلكين من المخاطر الصحية المحتملة أثناء مراحل تجهيز و تسليم الطلبات.
- رفع الوعي و الثقافة المهنية لمندوبي توصيل الأطعمة.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في البحث والقاء الضوء على بعض الملاحظات التي يعتبرها البعض بسيطة الا أنها قد تتسبب في نقل الاوبئة وتعتبر مصدر للتلوث والأمراض مثل الطرق الخاطئة لتخزين الطعام اثناء توصيله وكذلك مشاكل مندوبي توصيل الطعام الذين قد يتسببوا بأضرار واذى من خلال توصيل الطعام وحمله بسبب قلة النظافة الشخصية. وتعتبر المسؤولية مشتركة بين الجهات المختصة، وبين المطاعم و مقدمي خدمات التوصيل الذين يقومون بتوظيف مندوبيهم دون الاهتمام بالشكل الخارجي او النظافة الشخصية أو اجراء تحاليل صحية للعاملين في هذه المهنة، ويختلف مندوبي التوصيل بحسب ثقافتهم المتنوعة حيث يفتقر بعضهم للمعرفة الصحيحة بالنظافة الشخصية، أو اهمال نظافة البدن دون الاكتراث لخطورة المهنة التي يعملون بها .

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة للتعرف على النقاط التالية:

- تحديد المعايير والاشتراطات الصحية المرتبطة بتوصيل طلبات الطعام .
- تقييم المعايير الصحية لمندوبي التوصيل ودور المنشأة المرخصة في الالتزام بذلك.
- تحسين جودة الخدمة في مجال توصيل الطعام من خلال تجهيز وسيلة النقل بالشروط والمعايير اللازمة لحفظ الطعام اثناء توصيله.
- إيجاد حلول، مقترحات وقوانين لتقليل مخاطر توصيل الطعام.

اسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي

ماهي الحلول المقترحة لتجنب المخاطر الصحية لخدمات توصيل الطعام؟

الأسئلة الفرعية

1. هل يخضع مندوب التوصيل للفحص الطبي الدوري والمستمر من قبل الجهات المعنية ؟
2. هل يلتزم مندوب التوصيل بإجراءات النظافة الشخصية؟
3. هل توجد علاقة سلبية بين صحة الأطعمة والوقت المستغرق للتوصيل والحفظ والتخزين؟
4. هل تلتزم المنشأة بتوعية العاملين فيها بأهمية مهنة توصيل الاطعمة ؟

الدراسات السابقة والإطار النظري

أولاً: الدراسات العربية المرتبطة بمخاطر خدمات توصيل الطعام

هدفت دراسة (النعيم محمد النور، وآخرون، 2018) لتحديد افضلية العملاء لخدمات التوصيل للأطعمة مقارنة بالذهاب للمطاعم، حيث ساعدت هذه التقنيات الإنسان كثيراً في التعامل مع المطاعم التي كانت تعاني من عدة مشاكل مثل طلب شخص ما من مطعم عن طريق مكالمة هاتفية مما يصعب على العملاء الآخرين التواصل على نفس الرقم في نفس اللحظة، بالإضافة الى مشكلة تحديد موقع العميل، وكذلك معرفة محتويات قائمة المطعم. نظام توصيل المطاعم هو نظام يحتوي على تطبيقين لنظام التشغيل Android (تطبيق للعميل وتطبيق للمطعم) وموقع الكتروني على شبكة الانترنت يتيح للعميل بعد تسجيل الدخول إلى النظام او الموقع وتحديد المطعم المتوفر ثم اختيار الوجبات التي يريدھا الطلب، ثم سيتم إرسال موقع العميل الحالي أو موقع آخر إلى الخادم من خلال التطبيق بواسطة تقنية تعريف الموقع (GPS). يجعل النظام العملاء قادرين على تقديم الطلبات دون أي جهد، كما يقلل من دقائق انتظار العميل لتلقي الطلبات، كما أن الفوائد التي تعود على المطعم هي زيادة الإيرادات وتوسيع قاعدة العملاء وتوفير الجهد للرد على الطلبات.

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

- ما مدى رضا المستهلكين عن الخدمات التي تقدم لهم من خلال تطبيقات توصيل الطعام؟
- ما أهم المشاكل التي يواجهها المستهلكين خلال استخدامهم تطبيقات طلبات توصيل الطعام؟
- إلى أي مدى يعرف المستهلكون حقوقهم المتعلقة بتطبيقات طلبات توصيل الطعام؟

وطبقت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات اللازمة من خلال استبيان تم نشره على موقع جمعية حماية المستهلك. في هذه الدراسة،

تم قياس موضوع الرضا بناءً على تسعة مؤشرات:

1. سهولة استعادة الأموال المدفوعة عند إلغاء الطلب
2. الوقت اللازم في إيصال الطعام
3. مدى ملاءمة المبلغ المدفوع لجودة الغذاء
4. ضرورة إلزام المندوبين بحيازة شهادات صحية
5. التغليف الآمن للوجبات
6. إلغاء الطلب بدون سبب
7. استجابة خدمة العملاء
8. فرق سعر الوجبة في برامج التوصيل
9. فرض حد أدنى للطلب.

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

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

ثانياً: الدراسات الاجنبية المرتبطة بمخاطر خدمات توصيل الطعام

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

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

وهدفت دراسة (ني نيومان، 2021) الى توضيح ان خدمات توصيل الطعام عبر الإنترنت تركز على جودة الخدمة والطعام ومن خلالها يتم كسب ثقة العملاء التي تؤول لكسب ولائهم. احد اهم الاسباب التي اثرت على زيادة الطلب على خدمات توصيل الطعام هي لتجنب الاصابة بفايروس كورونا، وبفضل ذلك تم تفضيل الطلبات من خلال التطبيقات اكثر من زيارة المطعم بشكل مباشر. وبالتالي، فإن فهم ولاء العميل مهم لكبار التجار. تبحث هذه الدراسة الكمية في أدوار جودة الطعام وجودة الخدمة الإلكترونية في ثقة وولاء العملاء في خدمات توصيل الطعام. استخدمت هذه الدراسة تحليل عبر الإنترنت لـ 433 عميل لخدمة طلبات توصيل الطعام من مدينة باندونغ بإندونيسيا. تم فحص البيانات باستخدام برنامج SmartPLS. وأظهرت النتائج أن جودة الطعام وجودة الخدمة الإلكترونية تؤثر بشكل إيجابي على الثقة، كما أن الثقة لها تأثير كبير على كسب ولاء العملاء.

المنهجية وطرق البحث

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

فروض الدراسة

1. توجد علاقة دالة إحصائياً بين مخاطر توصيل الطعام ومندوبي التوصيل في المملكة العربية السعودية.
2. توجد علاقة دالة إحصائياً بين مخاطر توصيل الطعام وفاعلية انتشار الأوبئة في المملكة العربية السعودية.

أدوات الدراسة

1. مقياس تجنب المخاطر (إعداد الباحثين)
2. مقياس الحلول المقترحة (إعداد الباحثين)
3. مقياس تجنب مخاطر خدمات توصيل الطعام (إعداد الباحثين)

مجالات الدراسة

- المجال البشري: مندوبي توصيل الأطعمة والمستفيدين.
- المجال الزمني: 2020 – 2022 م
- المجال المكاني: المملكة العربية السعودية

قائمة المراجع والمصادر المبدئية

1. النعيم محمد النور، واسماعيل طارق، وعاصم محمد ابراهيم، وعمر عباس عبدالله الزبير، نظام توصيل الطلبات للمطاعم، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2018
2. جمعية حماية المستهلك، رضا المستهلك عن خدمات تطبيقات توصيل الطعام، مجلة رؤية 2030، المملكة العربية السعودية، 2020
3. حسين ناصر لوتاه، نظام سلامة الغذاء، مجلة بلدية دبي، 2019
4. Dr. Sonali P. Banerjee, Measuring Service Quality of Food Delivery Services: A study of Generation Z, African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Volume 8 (2) - (2019)
5. Ni Nyoman Triyuni¹ Gundur Leo², Dwi Suhartanto, Online Food Delivery Service: The Link Between Food Quality, E-Service Quality, Trust, and Loyalty, 2021