

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة – ماجستير إدارة مخاطر

دور الإجراءات الصحية في إدارة مخاطر توصيل الطعام في المملكة
العربية السعودية

إعداد الطالب/

مضاوي خالد الشاقي

إشراف/

د/ أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتويات:

فهرس المحتويات:	ب.....
قائمة الجداول :	ه.....
المستخلص:	و.....
الفصل الأول	1
المقدمة:	2
مشكلة الدراسة:	4
أهمية الدراسة:	5
الأهمية العلمية:	5
الأهمية العملية:	5
أهداف الدراسة:	6
الفصل الثاني	8
الدراسات السابقة	8
مقدمة	9
الدراسات السابقة:	9

الدراسات السابقة المتعلقة بالإجراءات الصحية:	9
الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة مخاطر توصيل الطعام:	14
الإطار النظري	19
المحور الأول: الإجراءات الصحية في قطاع توصيل الطعام:	19
أولا: مفهوم الإجراءات الصحية في قطاع توصيل الطعام:	19
ثانيا: إجراءات السلامة اللازمة لنقل الطعام:	20
ثالثا: الاشتراطات العامة لتوصيل الطعام وفقا للإجراءات الصحية:	21
رابعا: وسائل النقل المستخدمة لنقل الطعام وفقا للإجراءات الصحية:	21
خامسا: التجهيزات اللازمة لنقل الطعام وفقا للإجراءات الصحية:	22
المحور الثاني: إدارة مخاطر توصيل الطعام:	22
أولا : مفهوم إدارة المخاطر توصيل الطعام:	23
ثانيا: أبعاد إدارة المخاطر لتوصيل الطعام:	25
ثالثا: إدارة المخاطر في خدمات توصيل الطعام:	26
خلاصة الفصل:	28
الفصل الثالث منهجية الدراسة	29
مقدمة:	30

30.....	المنهجية وطرق البحث.
30.....	منهج البحث:
30.....	مجتمع البحث
30.....	مصادر جمع البيانات والمعلومات:
36.....	الأساليب الإحصائية:
36.....	حدود البحث
37.....	الفصل الرابع النتائج والتوصيات
38.....	مقدمة
47.....	استنتاجات الدراسة
48.....	التوصيات
49.....	المراجع
50.....	المراجع العربية
51.....	المراجع الأجنبية
55.....	الملاحق
58.....	محاوّر الاستبانة
62.....	Abstract

قائمة الجداول :

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
33	مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة	1-3
33	معاملات الارتباط لعبارات المحور الاول	2-3
35	معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني	3-3
36	نتائج ثبات أداة الدراسة بأسلوب ألفا كرونباخ	4-3
39	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للخصائص الشخصية	5-4
40	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات تطبيق الإجراءات الصحية	6-4
42	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات معالجة مخاطر توصيل المطاعم	7-4
43	نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	8-4
44	نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الاولى	9-4
45	نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	10-4
45	نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	11-4

المستخلص:

هدفت الدراسة الكشف عن دور الإجراءات الصحية في إدارة مخاطر توصيل الطعام في المملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتمثلت أداة الدراسة في استبانة، تم تطبيقها على (456) مندوب من مندوبي توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية. وخلصت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى تطبيق الإجراءات الصحية في المطاعم بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.043 انحراف معياري 0.953 وارتفاع مستوى تطبيق ابعادها (الفنية، البيئية، البشرية). ارتفاع مستوى القدرة معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.094 بانحراف معياري. وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لتطبيق الإجراءات الصحية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية عند مستوى 0.01.

الكلمات المفتاحية: الإجراءات الصحية - إدارة المخاطر - توصيل الطعام - المملكة العربية السعودية.

الفصل الأول

المقدمة:

يشهد قطاع طلبات الطعام عن بُعد تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة، وذلك نتيجة للتغيرات الكبيرة في سلوك المستهلك وتفضيله المتزايد للراحة وسهولة الوصول إلى الخدمات عبر الإنترنت. هذه التغيرات تعكس تطوراً ثقافياً واجتماعياً حيث أصبح الوقت عنصراً رئيسياً في تحديد اختيارات المستهلك، مما أدى إلى تعزيز الطلب على حلول مبتكرة تمكنهم من الحصول على خدمات سريعة وفعالة. في ظل هذا السياق، أصبحت التطبيقات الذكية إحدى الأدوات الأساسية التي توفر للمستهلكين سهولة استعراض قوائم الطعام المتاحة، مقارنة الأسعار، وطلب وجباتهم من أي مكان وفي أي وقت. هذا التطور لا يقتصر فقط على تسهيل العملية بل يمتد ليشمل تحسين تجربة المستهلك بشكل عام من خلال التخصيص والاستجابة الفورية لاحتياجاته.

إضافة إلى ما سبق، فإن التكنولوجيا قد مكّنت مقدمي الخدمات من تحسين أدائهم، ليس فقط من خلال تسريع عمليات التوصيل، ولكن أيضاً من خلال جمع وتحليل البيانات لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل وتقديم تجارب مخصصة. يُظهر هذا الاستخدام للتكنولوجيا تحولاً جذرياً في العلاقة بين الشركات والعملاء، حيث تعتمد الشركات على المعلومات المتاحة من خلال البيانات الضخمة لتحسين خدماتها وضمان تلبية توقعات المستهلكين. على سبيل المثال، يمكن لمنصات التوصيل الذكية تحليل سلوك المستهلك وتقديم توصيات شخصية وفقاً لتفضيلات كل عميل، مما يساهم في زيادة رضا العملاء وبناء علاقة طويلة الأمد معهم.

كذلك أدت جائحة كورونا (COVID-19) إلى تغيير ديناميكية السوق بشكل كبير، حيث فرضت الحكومات حول العالم إجراءات احترازية صارمة مثل الحجر الصحي والإغلاق المؤقت للمطاعم. في هذه الظروف، أصبحت خدمات التوصيل ضرورة حيوية لضمان وصول الطعام إلى الأفراد والأسر الذين كانوا ملتزمين بالبقاء في منازلهم. تشير الدراسات إلى أن هذا الاعتماد الكبير على خدمات التوصيل خلال الجائحة أدى إلى توسع سريع في القطاع، حيث ازداد الطلب بشكل غير مسبوق (Lin et al., 2024). ومع هذا التوسع السريع، دخلت العديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة السوق لتلبية احتياجات المستهلكين، مما عزز المنافسة وزاد من الابتكار في تقديم الخدمات.

إلا أنه بالرغم من هذه الطفرة في الطلب، برزت تحديات جديدة تتعلق بالممارسات الصحية الخاصة بتوصيل الطعام. من أبرز هذه التحديات نقص التدريب الكافي لمندوبي التوصيل حول المعايير الصحية الأساسية لنقل الطعام بطريقة آمنة. تشمل هذه المعايير الحفاظ على درجة حرارة الطعام المناسبة، ضمان ظروف التخزين الملائمة، واستخدام أدوات الحماية الشخصية مثل القفازات والكمامات. عدم

الالتزام بهذه الممارسات الصحية قد يؤدي إلى تدهور جودة الطعام وتعرضه للتلوث، مما يسبب مشاكل صحية خطيرة للمستهلكين.

تبرز أهمية الالتزام بالمعايير الصحية في قطاع توصيل الطعام ليس فقط من منظور الصحة العامة، ولكن أيضًا من منظور اقتصادي واجتماعي. تشير الدراسات السابقة إلى وجود ارتباط مباشر بين مدى التزام مندوبي التوصيل بالمعايير الصحية ورضا العملاء. العملاء يولون اهتمامًا كبيرًا لجودة وسلامة الطعام الذي يصلهم، حيث أن عدم الالتزام بالإجراءات الصحية قد يؤدي إلى فقدان الثقة في الخدمات المقدمة (Al-Kandari et al., 2019). ومن هذا المنطلق، يمكن القول أن عدم الالتزام بالمعايير الصحية يؤثر سلبيًا على سمعة الشركات المقدمة للخدمة ويهدد استمرارية عملها في السوق. لذلك، يجب على الشركات أن تدرك أن الصحة والسلامة ليست فقط مسؤولية اجتماعية بل أيضًا عنصر حاسم للحفاظ على علاقتها مع العملاء.

ومن ثم فإن التحديات التي يواجهها قطاع توصيل الطعام تتطلب تكاملاً بين الحلول التقنية والإدارية. فمن ناحية، يمكن أن تساهم التكنولوجيا في تحسين عمليات التوصيل وضمان الالتزام بالمعايير الصحية من خلال توفير أنظمة تتبع لحالة الطعام أثناء النقل وتحديد أي انحرافات في درجات الحرارة أو ظروف التخزين. ومن ناحية أخرى، يتطلب الأمر تدريباً مستمراً وتطويراً للمهارات اللازمة لمندوبي التوصيل لضمان التزامهم الكامل بالمعايير الصحية. إضافة إلى ذلك، يجب على الشركات أن تركز على تطوير استراتيجيات للرقابة الداخلية تضمن تطبيق المعايير الصحية بدقة وتحقيق جودة الخدمة.

تشير الدراسات السابقة إلى وجود ارتباط مباشر بين مدى التزام المندوبين بالمعايير الصحية ورضا العملاء، حيث أن العملاء يولون اهتمامًا كبيرًا لجودة وسلامة الطعام الذي يصلهم. إن عدم الالتزام بالإجراءات الصحية قد يؤدي إلى فقدان الثقة في الخدمات المقدمة، مما يؤثر سلبيًا على سمعة الشركات المعنية.

في هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الإجراءات الصحية في الحد من المخاطر المرتبطة بتوصيل الطعام، بالإضافة إلى دراسة دور مقدمي الخدمة ومندوبي التوصيل في ضمان جودة وسلامة الأطعمة. تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية خاصة في المملكة العربية السعودية، حيث يشهد قطاع توصيل الطعام نموًا متسارعًا. من خلال التركيز على البيئة المحلية، تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية لتحسين جودة خدمات توصيل الطعام في المملكة من خلال تعزيز الالتزام بالمعايير الصحية وتطوير استراتيجيات تضمن توصيل الطعام بشكل آمن يحافظ على جودة المنتجات ورضا العملاء.

مشكلة الدراسة:

في السنوات الأخيرة، أصبح قطاع توصيل الطعام الرقمي من القطاعات الاقتصادية الهامة في المملكة العربية السعودية، حيث شهد هذا القطاع نموًا ملحوظًا نتيجة للتحويلات الكبيرة في نمط حياة الأفراد. يمثل هذا النمو تحولًا كبيرًا في سلوك المستهلك نحو الاعتماد على الحلول السريعة والفعالة لتلبية احتياجاتهم الغذائية. فقد أصبح المستهلكون يميلون إلى سرعة الأداء وقلة الاعتماد على إعداد الطعام في المنازل، مع تفضيلهم لتوفير الوقت والجهد، لا سيما في ظل زيادة أعباء العمل وتسارع وتيرة الحياة اليومية. هذا التحول في أنماط الحياة دفع العديد من الأفراد، وخاصة العاملين في الوظائف التي تتطلب أوقاتًا طويلة، إلى البحث عن خدمات توصيل الطعام كحل مثالي لتلبية احتياجاتهم الغذائية دون الحاجة إلى الطهي أو زيارة المطاعم بشكل متكرر.

توسع قطاع توصيل الطعام الرقمي، برزت العديد من الشركات المحلية والعالمية التي تسعى لتلبية الطلب المتزايد على هذه الخدمات. يُعد هذا التطور مؤثرًا على أن قطاع توصيل الطعام لا يقتصر فقط على تحسين تجربة المستهلكين، بل يساهم أيضًا في تعزيز الاقتصاد الوطني. فعلى سبيل المثال، خلق قطاع توصيل الطعام فرص عمل جديدة سواء في مجال التوصيل أو في إدارة وتشغيل التطبيقات الذكية. هذه الفرص ساعدت على خفض معدلات البطالة وفتح آفاق جديدة للعديد من الشباب في المملكة الذين يعملون في شركات التوصيل أو يؤسسون مشاريع صغيرة تعتمد على توصيل الطعام. ومع دخول العديد من الشركات العالمية إلى السوق السعودي، ازدادت المنافسة، مما أدى إلى تحسين الخدمات وتنوع الخيارات المتاحة للمستهلكين.

وعلى الرغم من هذا النمو السريع الذي شهده القطاع، إلا أن التحديات المتعلقة بجودة وسلامة الأطعمة أثناء عمليات التوصيل أصبحت واضحة بشكل متزايد. واحدة من أكبر هذه التحديات هي الالتزام بمعايير التخزين والنقل الصحيحة، حيث يمكن أن تؤدي الممارسات غير السليمة في هذا المجال إلى تدهور جودة الطعام وتعرضه للتلوث. إن الفشل في الحفاظ على درجة حرارة مناسبة أثناء نقل الطعام أو تخزينه بشكل غير صحيح يزيد من احتمالية نمو البكتيريا وتدهور جودة الطعام. على سبيل المثال، تتطلب بعض أنواع الأطعمة أن تُحفظ في درجات حرارة منخفضة لضمان سلامتها عند الوصول إلى المستهلكين، في حين أن درجات الحرارة غير المناسبة أثناء النقل يمكن أن تؤدي إلى فساد الطعام وتقادم المخاطر الصحية.

أي أن النمو السريع الذي يشهده قطاع توصيل الطعام في المملكة العربية السعودية يوفر فرصًا كبيرة، لكنه يأتي أيضًا مع تحديات ملحة تتطلب حلولًا مدروسة. تعتمد استدامة هذا النمو على مدى قدرة

مقدمي الخدمات على التكيف مع المعايير الصحية وضمان سلامة الأغذية المقدمة للمستهلكين. من خلال تعزيز التشريعات والرقابة، وتقديم حلول مبتكرة لتحسين جودة الخدمة، يمكن أن يصبح قطاع توصيل الطعام أحد أعمدة الاقتصاد الرقمي في المملكة مع الحفاظ على صحة وسلامة المستهلكين.

مما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما اثر تطبيق الإجراءات الصحية على معالجة مخاطر توصيل الطعام في المطاعم بالمملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

تتبع أهمية هذه الدراسة من تتناولها موضوعاً حيوياً يتعلق بجودة وسلامة الأطعمة في قطاع توصيل الطعام الرقمي الذي يشهد نمواً متسارعاً في المملكة العربية السعودية والعالم. يمثل هذا القطاع واحداً من أسرع القطاعات نمواً في مجال التجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية، مما يجعله محط اهتمام من قبل مختلف الأطراف المعنية،

قد تسهم الدراسة في تعزيز الأبحاث المتعلقة بإدارة المخاطر الغذائية، حيث توفر بيانات جديدة حول تأثير التخزين غير الملائم وظروف النقل على جودة الأطعمة. كما تعزز من الفهم العام للعلاقة بين التكنولوجيا المستخدمة في توصيل الطعام وسلامة الأغذية، مما يفتح آفاقاً جديدة للأبحاث المتعلقة بتطوير حلول تقنية متقدمة لتحسين جودة التوصيل.

سد الفجوات البحثية المتعلقة بمخاطر التوصيل والظروف الصحية المرتبطة به.

توفر بيانات موثوقة يمكن الاعتماد عليها في الدراسات المستقبلية، ما يساعد الباحثين على بناء إطار نظري أكثر شمولاً ودقة حول هذا الموضوع.

كما تعد هذه الدراسة خطوة نحو بناء قاعدة بيانات قوية تسهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بتوصيل الطعام والاعتماد المتزايد على التكنولوجيا في القطاع الغذائي.

الأهمية العملية:

قد تساعد نتائج الدراسة في تطوير مؤشرات قياس جديدة يمكن استخدامها في تقييم مدى التزام شركات التوصيل بالمعايير الصحية المطلوبة، مثل مدى الحفاظ على درجات الحرارة الملائمة للطعام أثناء النقل، ونوعية التغليف المستخدمة للحفاظ على جودة الأطعمة.

من خلال الاعتماد على تحليل البيانات المتعلقة بجودة وسلامة الأطعمة، توفر الدراسة نموذجًا علميًا يمكن استخدامه في تحليل المخاطر المتعلقة بتوصيل الطعام. هذا النموذج يمكن أن يكون أداة قيمة للباحثين والمؤسسات الأكاديمية في مجالات الصحة العامة، التغذية، وإدارة الجودة.

تسهم هذه الدراسة في تعزيز الصحة العامة في المجتمع. إذ أن تحسين معايير النظافة والتأكد من تطبيق الممارسات الصحية الجيدة من قبل مندوبي التوصيل يسهم بشكل مباشر في تقليل حالات التسمم الغذائي والأمراض المتعلقة بتلوث الأغذية.

توعية المستهلكين حول أهمية اتخاذ تدابير احترازية عند استلام الطعام، مثل التأكد من سلامة التغليف وحفظ الأطعمة بشكل ملائم قبل استهلاكها. إن التوعية بمخاطر تلوث الأطعمة وأهمية الحفاظ على النظافة الشخصية عند استلام وتناول الطعام المقدم عبر خدمات التوصيل يعتبر جزءًا لا يتجزأ من تحقيق الهدف الأوسع المتمثل في تعزيز الصحة العامة.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الكشف عن اثر تطبيق الإجراءات الصحية على معالجة مخاطر توصيل الطعام في المطاعم بالمملكة العربية السعودية ويتفرع منها الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى تطبيق الإجراءات الصحية في المطاعم بالمملكة العربية السعودية.
2. التعرف على مستوى معالجة مخاطر توصيل الطعام في المطاعم بالمملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

وتكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما اثر تطبيق الإجراءات الصحية على معالجة مخاطر توصيل الطعام في المطاعم بالمملكة العربية السعودية؟

ويتفرع منها الأسئلة التالية:

1. ما مستوى تطبيق الإجراءات الصحية في المطاعم بالمملكة العربية السعودية ؟
2. ما مستوى معالجة مخاطر توصيل الطعام في المطاعم بالمملكة العربية السعودية؟

فروض الدراسة

- الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) لتطبيق الإجراءات الصحية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية.
- الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) لتطبيق الإجراءات الصحية الفنية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) لتطبيق الإجراءات الصحية البيئية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) لتطبيق الإجراءات الصحية البشرية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة

ركز هذا الفصل على الدراسات السابقة التي تناولت مخاطر توصيل الطعام والإجراءات الصحية. كما تضمن الاطار النظري للدراسة من حيث الإجراءات الصحية ومخاطر توصيل الطعام، وفي التالي عرض ذلك:

الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة المتعلقة بالإجراءات الصحية:

دراسة (Mulyanto et al., 2023) الموسومة بـ " معرفة ووعي سلامة الغذاء بين أصحاب المصلحة في نظام توصيل الطعام عبر الإنترنت في مدينة ديبوك بإندونيسيا"

تهجف هذه الدراسة إلى التعرف على هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على عملية توصيل الطعام الجاهز للأكل، من حيث الخلفيات التعليمية والخبرة وتنفيذ اللوائح، بالإضافة إلى معرفة والوعي بالسلامة بين أصحاب المصلحة، واعتمدت الدراسة على القيام بمسح من خلال مطاعم الأطعمة المقلية والمشوية والحساء الساخن، وموظفي توصيل الطعام والعملاء في مدينة ديبوك، وهي مدينة متنامية بالقرب من جاكارتا بإندونيسيا خلال فترة كوفيد- 19، ووصل عدد المستجيبين إلى (110) شخص.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المعرفة بالإجراءات الصحية لسلامة الغذاء جيد نسبياً فيما يتعلق بأصحاب المصلحة خلال توصيل الطعام الجاهز، وكذلك لم تتأثر هذه المعرفة بشكل كبير بالخلفية التعليمية أو الخبرة أو التدريب أو المراقبة العملية. ومع ذلك، لا يزال وعيهم بسلامة الغذاء بحاجة إلى التحسين.

دراسة (Suksrimuang and Ongkunaruk, 2022) الموسومة بـ " تطوير سلامة الغذاء ومعايير خدمة توصيل الطعام في تايلاند خلال جائحة كوفيد-19".

هدفت الدراسة إلى تقييم وأهمية توصيل الطعام ومدى رضا العملاء عنها خلال جائحة كوفيد-19، وتم الاعتماد على الاستبيانات عبر الإنترنت كأداة الدراسة، وأكدت الدراسة أنه من الضروري لتحقيق رضا العملاء لابد من مراقبة سلامة الغذاء ونظافة الغذاء طوال عملية التسليم للعميل، ومعرفة التدابير الوقائية ضد كوفيد-19، باختصار، يجب على مزودي خدمة توصيل الطعام التركيز على سلامة الغذاء والمعايير الأخرى لضمان جودة خدمات توصيل الطعام في تايلاند.

دراسة (Limon, 2021) الموسومة بـ " ممارسات سلامة الغذاء لمناولي الأغذية في المنزل الذين يعملون في أعمال الأغذية عبر الإنترنت أثناء جائحة كوفيد-19 في الفلبين".

هدفت الدراسة إلى تقييم الإجراءات وممارسات سلامة الغذاء المبلغ عنها ذاتيًا، والملاحظة لمناولي الأغذية الذين يقومون بتسليم الأغذية التي تم إعدادها بالمنزل إلى العملاء خلال جائحة كوفيد-19 بالفلبين، وتكونت عينة البحث من (751) من خلال الإجابة عن استطلاع عبر الإنترنت.

وتوصلت النتائج إلى أن لم يمارس مناولو الأغذية في المنزل الإجراءات الصحية بشكل كافٍ وغير مناسب للحفاظ على سلامة الأغذية للأكل، وأظهرت التقارير المرصودة أن مناولي الأغذية في المنزل لا يستوفون معايير سلامة الأغذية.

دراسة (Faour-Klingbeil et al., 2021) الموسومة بـ " دراسة استقصائية عبر الإنترنت للتغيرات السلوكية في لبنان والأردن وتونس أثناء جائحة كوفيد-19 فيما يتعلق بالتسوق الغذائي، والتعامل مع الأغذية، والممارسات الصحية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على التغيرات في السلوكيات المتعلقة بالتعامل مع الطعام، والاحتياجات والممارسات المتعلقة بالحفاظ على نظافة الطعام أثناء انتشار كوفيد-19، وتكونت عينة الدراسة من (1074) شخص من ثلاث دول عربية وهم لبنان والأردن وتونس، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، وتوزيعها على الأفراد عبر الإنترنت.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك انخفاض كبير في الإقبال على استهلاك الأطعمة الجاهزة خلال الوباء، كما أن المستجيبين للاستبانة أكدوا على أن هناك تغيرات كبيرة في السلوكيات المتعلقة بممارسات النظافة والتطهير، ومع ممارسات غسيل اليدين قبل إعداد الطعام، لتقليل المخاطر الصحية، هناك حاجة إلى حملات تعليمية صارمة ورسائل مستهدفة تصل إلى عامة الناس حول نظافة اليدين، والآثار الصحية الناجمة عن الاستخدام العشوائي للمركبات الكيميائية غير الآمنة على الغذاء، والتوصيات بشأن اتباع تعليمات الملصق.

دراسة (Finger et al., 2021) الموسومة بـ "الالتزام بتوصيات نظافة الغذاء والحماية الشخصية للوقاية من كوفيد-19".

تهدف الدراسة إلى تقييم الالتزام بالإجراءات الصحية المتبعة خلال التعامل مع الطعام أثناء كوفيد-19، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استطلاع رأي عبر الإنترنت يحتوي على أسئلة حول نظافة الغذاء والحماية الشخصية علناً عبر الإنترنت والشبكات الاجتماعية، وتم الإجابة من قبل 3000 شخص.

وكانت النتائج تؤكد على أن تبني معظم المشاركين التدابير الصحية والحماية الشخصية الموصى بها لتجنب التلوث بفيروس كورونا المستجد، ولكن هناك عدد من الإجراءات الغير صحية للتعامل مع الأغذية مثل استخدام أقنعة الوجه في الأماكن العامة، وغسل اليدين وتعقيمهما بشكل غير صحيح، واستخدام منتجات غير صحيحة لتنظيف وتعقيم الطعام أو البيئة.

دراسة (Taha et al., 2021) الموسومة بـ " قياس تأثير ممارسات الإدارة على ممارسات النظافة لدى مناولي الأغذية: الدور الوسيط للالتزام وإدراك التدريب.

هدفت الدراسة تقييم التواصل، ومشاركة الموظفين، والالتزام، وإدراك التدريب، وممارسات النظافة لدى مناولي الأغذية العاملين في المطاعم في دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة. تأثير ممارسات الإدارة من خلال التواصل ومشاركة الموظفين على التزام مناولي الأغذية وإدراك تدريب سلامة الأغذية وفي النهاية على ممارسات النظافة. وكانت عينة الدراسة هي (995) من العاملين بالمطاعم بدبي، وتم اختيارها عشوائياً وتطبيق أداة الدراسة عليها وهي الاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى أن تواصل الموظفين ومشاركتهم بشكل إيجابي له أثر على التزام الموظفين بإجراءات الغذاء الصحية.

دراسة (Tuglo et al., 2021) الموسومة بـ " معرفة سلامة الغذاء، والموقف، وممارسات النظافة لدى مناولي الأطعمة المطبوخة في الشوارع في منطقة نورث داي، غانا".

هدفت الدراسة إلى تقييم المعرفة والإجراءات والممارسات الصحية المتعلقة بسلامة الغذاء بين مناولي الأطعمة المطبوخة في الشوارع في منطقة نورث داي بغانا، وكانت عينة الدراسة مكونة من (407) من مناولي الأطعمة المطبوخة في الشوارع في منطقة نورث داي، وتم تطبيق الاستبيان كأداة للدراسة لجمع البيانات والمعلومات، مع استخدام معايير مهمة مثل الحالة التعليمية ومتوسط الدخل الشهري، ودورات التدريب للتعامل مع الغذاء.

وأظهرت النتائج أن حصول الأفراد على الدورات التدريبية للتعامل مع الممارسات الصحية للغذاء وتطبيقها كان لها دور فعال في رفع المعرفة لدى الأفراد الذين يعملون في الأطعمة المطبوخة بالشوارع.

دراسة (Moghnia et al., 2021) الموسومة بـ " تقييم الامتثال لسلامة الغذاء وممارسات النظافة للعاملين في مجال الأغذية في المؤسسات المجتمعية والصحية في الكويت".

وهدفت الدراسة إلى تقييم الامتثال لسلامة الغذاء وممارسات النظافة للعاملين في مجال الأغذية في المؤسسات المجتمعية والصحية في الكويت، وكانت عينة الدراسة (405) من العاملين في مجال الأغذية، والعاملات المنزليات، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك التزام كبير من قبل العاملين في مجال الأغذية للإجراءات الصحية وممارسات النظافة، إلا أن هناك عدد من الممارسات السيئة مثل التعامل مع اللحوم النية بدون ارتداء القفازات، وعودة العديد من الأفراد بزيهم الرسمي إلى منازلهم، وتنتمتع العاملات المنزليات بالمعرفة الكافية والامتثال لممارسات سلامة الغذاء. ويوصى بضرورة تقديم تدريب منتظم ومستمر على الممارسات الصحية وتقنيات سلامة الغذاء المناسبة لجميع العاملات المنزليات لضمان سلامة الغذاء.

دراسة (Thilagamani and Keerthana, 2020) الموسومة بـ " اعتماد ممارسات سلامة الغذاء والنظافة في عمليات تقديم الطعام.

تهدف الدراسة إلى تقييم الإجراءات الصحية والنظافة المتبعة في عمليات تقديم الطعام أثناء تفشي كوفيد-19، وفهم العديد من المخاوف المتعلقة بسلامة الغذاء ورضا المستهلكين، وكانت العينة الدراسة مكونة من تم اختيار ما مجموعه 50 من مناوولي الأغذية و10 من موظفي توصيل الأغذية و40 عميلًا بشكل عشوائي من مؤسسات الأغذية في منطقة الدراسة وهو كريشناجيرى، تاميل نادو. وكانت أداة الدراسة هي الاستبيان الذي تم إعداده عن ممارسات سلامة الغذاء والإجراءات الصحية والنظافة التي يقوم بها كل من مناوولي الأغذية وموظفي توصيل الأغذية وكذلك العملاء.

وتؤكد الدراسة على أن كان هناك ارتباط كبير بين المعرفة والممارسة بينما كانت ممارسات سلامة الأغذية مستقلة عن الموقف بين موظفي خدمة الأغذية وموظفي توصيل الأغذية، كما أن زيادة الوعي بالإجراءات الصحية لكل من العملاء ومناوولي الأغذية وموظفي توصيل الأغذية سوف تمنع التلوث وبالتالي نضمن أغذية عالية الجودة وآمنة للعملاء.

دراسة (Abdi et al., 2020) الموسومة بـ "ممارسات النظافة الغذائية والعوامل المرتبطة بها بين مناوولي الأغذية العاملين في المؤسسات الغذائية في مدينة بولي، أديس أبابا، إثيوبيا"

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الإجراءات الصحية للأغذية والعوامل المرتبطة بها لدى مناوولي الأغذية العاملين في المؤسسات الغذائية في مدينة بولي الفرعية، أديس أبابا، إثيوبيا، وكانت عينة الدراسة (394) من مناوولي الأغذية والتي تم اختيارها عشوائيًا خلال مدينة بولي وأديس أبابا، وتم جمع البيانات بين يوليو وديسمبر 2017، من خلال المقابلات والملاحظة، وتوصلت الدراسة إلى أن 27.4% فقط (أي 108 من مناوولي الأغذية) لديهم ممارسات نظافة غذائية جيدة، وهذا يعني أن الممارسات والإجراءات الصحية المتبعة في الحفاظ على الأغذية سيئة للغاية.

دراسة النور وآخرون (2018) والموسومة بـ "نظام توصيل الطلبات للمطاعم".

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تفضيلات العملاء بين خدمات توصيل الطعام وزيارة المطاعم بشكل تقليدي. أظهرت النتائج أن التقنيات الحديثة، مثل تطبيقات الهاتف المحمول، حسّنت بشكل كبير من تجربة العملاء، حيث تم حل مشكلات كانت تواجه المطاعم التقليدية، مثل صعوبة التواصل الهاتفي وتحديد مواقع العملاء. قدم النظام الذي يشمل تطبيقين يعملان على نظام التشغيل Android وموقع إلكتروني العديد من الفوائد، بما في ذلك إمكانية العملاء تقديم الطلبات دون عناء، وتقليل وقت الانتظار، وزيادة الإيرادات للمطاعم. ساهمت هذه الدراسة في تسليط الضوء على أهمية توظيف التكنولوجيا في تحسين تجربة العملاء وتوسيع قاعدة المطاعم.

الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة مخاطر توصيل الطعام:

دراسة (Osman et al., 2024) الموسومة بـ " جودة الخدمة المتصورة والمخاطر تجاه رضا نظام توصيل الطعام الحلال عبر الإنترنت".

يعد الهدف من هذه الدراسة هو التأكد من جودة الخدمة توصيل الطعام من خلال أبعادها (قيم الحلال، والضمان، وجودة الوجبات، والموثوقية، والأمان، والنظام وإمكانية التتبع) والمخاطر المتصورة (المالية، والجودة، والبيئة، والاجتماعية، والوقت، والصحة) وتأثيرها على رضا العملاء، وكذلك الثقة فيما يتعلق بنظام توصيل الطعام الحلال عبر الإنترنت، وتعتمد الدراسة على منهجية كمية، والتي تتم من خلال جمع البيانات والمعلومات من خلال استطلاع رأي عبر الإنترنت، وكانت حجم عينة الدراسة (423)، وأشارت النتائج إلى أن قيم الضمان والحلال لها تأثير على الرضا، وكذلك الثقة؛ ومع ذلك، فإن الموثوقية فقط لها تأثير على الرضا، كما أن المخاطر الصحية والمالية المتصورة لها تأثير سلبي على الثقة والرضا تجاه الطعام الحلال عبر الإنترنت، بالإضافة إلى ذلك، وجد أن المخاطر النفسية والمالية المتصورة لها تأثيرات سلبية على الثقة في توصيل الطعام الحلال عبر الإنترنت، وبالتالي من إدارة المخاطر المختلفة من أجل تحقيق أفضل خدمة توصيل طعام عبر الإنترنت.

دراسة (Poon and Tung, 2024) الموسومة بـ "صعود ثقافة توصيل الطعام عبر الإنترنت خلال جائحة كوفيد-19: تحليل المخاطر المرتبطة بها".

هدفت الدراسة إلى فهم سلوك المستهلك في سياق توصيل الطعام عبر الإنترنت، وتحليل المخاطر المرتبطة بعملية توصيل الطعام، خلال كوفيد -19، وكانت أداة الدراسة هي استطلاعات الرأي عبر شبكة الإنترنت، حيث تم الحصول على عينة مستجيبة مكونة من (339).

وأشارت نتائج الدراسة إلى فإن كل من المخاطر الجسدية وخطر الإصابة بـ COVID-19 من شأنه أن يؤثر سلبًا على رغبة المستهلك ونيته في استخدام خدمات توصيل الطعام، حيث إن تقديم خدمة التوصيل أو الاستلام بدون تلامس أو التوصيل بدون طيار من شأنه أن يجعل الأمر أكثر راحة بين عملاء توصيل الطعام، واقترحت الدراسة بضرورة تطوير استراتيجيات وأساليب جديدة لإدارة المخاطر المتعلقة بتوصيل الطعام للعملاء وخاصة خلال انتشار الأوبئة والأزمات الصحية.

دراسة (Wulandari et al., 2023) الموسومة بـ " تحليل سلوك العملاء ومواقفهم (المخاطر العامة) بشأن الرضا والثقة والوعي الحلال بنوايا الشراء في تطبيقات توصيل الطعام".

هدفت هذه الدراسة في التعرف على عوامل مواقف وسلوك العملاء (المخاطر العامة) التي تؤثر على رضا العملاء وثقتهم وتأثير الوعي والرضا والثقة بالوعي بالحلال على نية شراء المنتجات الحلال

في تطبيقات توصيل الطعام، وتم الاعتماد على نشر الاستبيان عبر شبكة الإنترنت وجمع المعلومات والبيانات من خلال آراء المستجيبين وتحليلها.

وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أن مقدمي تطبيقات توصيل الطعام يجب أن يأخذوا في الاعتبار مواقف العملاء وسلوكهم (المخاطر العامة) المرتبطة بالمنتجات لأنها يمكن أن تؤثر على رضا العملاء وثقتهم، لذلك، يُنصح بتطبيقات توصيل الطعام برفع مستوى الوعي بإدارة المخاطر خلال توصيل الطعام من خلال رجال الأعمال، وخاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم التي تعمل معًا على توصيل الطعام، بالإضافة إلى ذلك، فإنها توفر أيضًا المعرفة بالمخاطر المرتبطة بإنتاج واستهلاك المنتجات، والتي يمكن أن تساعد في فهم احتياجاتهم الأساسية وتفضيلات العملاء في تطبيقات توصيل الطعام. دراسة Wei وآخرين (2023) الموسومة بـ "استخدام خدمات توصيل الطعام عبر الإنترنت وتأثيرها على هدر الطعام في الصين خلال أزمة COVID-19".

هدفت الدراسة التعرف على استخدام خدمات توصيل الطعام عبر الإنترنت وتأثيرها على هدر الطعام في الصين خلال أزمة COVID-19، أهمية توصيل الطعام عبر الإنترنت وتأثيره على هدر الطعام. أظهرت الدراسة أن استخدام خدمات التوصيل ساهم في تقليل هدر الطعام بسبب التغييرات في سلوك المستهلكين مثل التخطيط الأفضل للوجبات وتقليل أحجام الوجبات. وأكدت الدراسة على ضرورة تحسين التحكم في حجم الحصص الغذائية والتعبئة والتغليف لتقليل الهدر وتحسين استدامة خدمات التوصيل.

تعكس الدراسات المختلفة حول خدمات توصيل الطعام أهمية تحسين جودة الخدمات المقدمة مع التركيز على التكنولوجيا واتباع معايير السلامة الغذائية الصارمة. أظهرت الدراسات العربية دور التكنولوجيا في تحسين تجربة العملاء، في حين سلطت الدراسات الأجنبية الضوء على أهمية جودة الطعام والخدمات الإلكترونية في بناء ثقة العملاء وولائهم. كما أوضحت الحاجة الملحة لتنظيم أفضل لضمان سلامة الأطعمة في قطاع التوصيل، مع ضرورة تحسين التسجيل والمراقبة على المنتجات لضمان سلامة الأغذية وحماية المستهلكين.

دراسة (Choe et al., 2021) الموسومة بـ "المخاطر المتصورة من خدمات توصيل الطعام بواسطة الطائرات بدون طيار قبل وبعد كوفيد-19".

هدفت الدراسة إلى استكشاف الأبعاد الفرعية للمخاطر المتصورة (المخاطر المالية والزمنية والخصوصية والأداء والمخاطر النفسية) تؤثر سلبًا على توصيل الطعام من خلال الطائرات بدون طيار، تم جمع البيانات من 331 شخصًا قبل تفشي كوفيد-19 و343 شخصًا بعد تفشي كوفيد-19.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مخاطر الوقت والأداء والمخاطر النفسية أثرت سلباً على استخدام توصيل الطعام من خلال طائرات بدون طيار قبل نقشي كوفيد-19. وفي الوقت نفسه، كان لمخاطر الأداء والمخاطر النفسية تأثير سلبي على توصيل الطعام من خلال طائرات بدون طيار فقط بعد نقشي كوفيد-19، وأوصت الدراسة بضرورة قيام ممارسو الصناعة إلى تطوير نظام إدارة المخاطر المرتبطة بعملية توصيل الطعام من أجل ضمان الأداء الذي يعزز ضمان جودة خدمات توصيل الطعام بطائرات بدون طيار.

دراسة (Ncube et al., 2020) الموسومة بـ " تقييم سلامة الغذاء ومواقف وممارسات مناوولي الطعام في المطاعم في دولة ذات دخل متوسط منخفض".

كان الغرض من هذه الدراسة تحديد معرفة سلامة الغذاء من قبل مناوولي الأغذية في 22 مطعمًا حضريًا في زيمبابوي، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، لجمع البيانات والمعلومات المختلفة، تشير النتائج إلى أن هناك الحاجة إلى تدريب أساسي لتحسين المعرفة والمواقف والممارسات المتعلقة بسلامة الأغذية، وذلك بسبب ضعف الممارسات الصحية المستخدمة في المطاعم الموجودة في زيمبابوي.

دراسة (De Andrade et al., 2020) الموسومة بـ " ثقافة سلامة الغذاء في خدمات الأغذية ذات درجات المخاطر المختلفة للأمراض المنقولة بالغذاء في البرازيل".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الاختلافات بين عناصر ثقافة سلامة الغذاء في خدمات الأغذية ذات المخاطر المنخفضة أو العالية للأمراض المنقولة بالغذاء، وأجريت هذه الدراسة مع 63 مديرًا و333 مناولاً للأغذية من 32 خدمة أغذية تقع في منطقة العاصمة كامبيناس، ولاية ساو باولو، البرازيل، وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات، وتُظهر هذه النتيجة أن هناك مخاطر متعددة تتواجد في المطاعم وترجع إلى انتهاك اللوائح والأنظمة المتعلقة بسلامة الغذاء، وبالتالي لابد من إدارة المخاطر بشكل أفضل لتحسين الممارسات المتعلقة بسلامة الغذاء في المطاعم الموجودة بالبرازيل.

دراسة (Aprilianti & Amanta, 2020) والموسومة بـ " المخاطر المتعلقة بسلامة الغذاء في قطاع توصيل الطعام عبر الإنترنت في إندونيسيا"

هدفت الدراسة الكشف عن المخاطر المتعلقة بسلامة الغذاء في قطاع توصيل الطعام عبر الإنترنت في إندونيسيا. أشارت إلى أن قطاع توصيل الطعام عبر الإنترنت ينمو بشكل ملحوظ، مما يوسع الخيارات والراحة للمستهلكين ويخلق فرصًا اقتصادية للبائعين وسائقي التوصيل. ومع ذلك، يواجه هذا القطاع تحديات فريدة تتعلق بسلامة الأغذية بسبب الانفصال بين البائعين والمستهلكين، مما يجعل من الصعب ضمان سلامة الأغذية عبر مختلف المراحل.

أحد أبرز التحديات هو نظام تسجيل المنتجات المعقد، والذي يمنع الشركات الصغيرة من التسجيل الرسمي قبل دخول السوق، مما يساهم في تزايد بيع الأطعمة غير الآمنة. وجدت الدراسة أن نصف الأغذية غير المسجلة كانت غير آمنة للاستهلاك، مما يستدعي ضرورة وضع نظام أفضل لتنظيم سلامة الأغذية في هذا القطاع المتنامي.

وقد شملت توصيات الدراسة تسهيل عمليات التصديق على الأغذية، زيادة التعاون بين القطاعين العام والخاص في إدارة سلامة الغذاء، وتقديم حوافز لتطوير بدائل مستدامة للبلاستيك لحماية البيئة أثناء عمليات التوصيل. وتعد هذه الدراسة مهمة لفهم التحديات المؤسسية والتنظيمية التي تواجه سلامة الغذاء في قطاع توصيل الطعام عبر الإنترنت، وهي تسلط الضوء على ضرورة تطوير آليات إشرافية قوية لضمان سلامة الأغذية المقدمة للمستهلكين عبر الإنترنت.

دراسة (Andrade et al., 2019) الموسومة بـ " المعرفة وإدراك المخاطر للأمراض المنقولة بالغذاء من قبل المستهلكين ومناولي الأغذية في المطاعم ذات ملفات تعريف سلامة الغذاء المختلفة".

هدفت الدراسة إلى تقييم المخاطر للأمراض المنقولة بالغذاء من قبل المستهلكين ومناولي الأغذية في المطاعم بالبرازيل، واعتمدت الدراسة على جمع المعلومات والبيانات من الدراسة 64 مناولاً و265 مستهلكاً من 14 مطعمًا في مدينة ليميرا - ساو باولو، البرازيل، من خلال استخدام استبيان منظم.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المستهلكين ربما دمجوا شعورًا بالعاطفة والهوية في مكان ما، لذلك، قد لا يميز المستهلك بين المطاعم فيما يتعلق بسلامة الغذاء. تعزز هذه النتيجة الحاجة إلى قيام الحكومات والوكالات الصحية بحماية صحة السكان.

دراسة (Hwang and Choe, 2019) الموسومة بـ " استكشاف المخاطر المتصورة في بناء خدمات توصيل طعام ناجحة بطائرات بدون طيار".

تهدف هذه الدراسة في التعرف على المخاطر التي ترتبط بخدمات توصيل الطعام بطائرات بدون طيار، واعتمدت الدراسة على (331) مستجيب في كوريا من خلال توزيع استبيان مكون من مقطع فيديو يتم مشاهدته ثم الإجابة عن الاستبيان.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك ثلاث أنواع من المخاطر التي ترتبط بتوصيل الطعام (مخاطر الوقت، ومخاطر الأداء، والمخاطر النفسية) والتي تؤثر بشكل سلبي على توصيل الطعام بالطائرات بدون طيار، وبالتالي لابد من إدارة هذه المخاطر من أجل تحسين العلامة التجارية للأطعمة التي تستخدم الطائرات بدون طيار لتوصيل الطعام.

التعليق على الدراسات السابقة:

أوجه الشبه والاختلاف مع الدراسات السابقة:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج حيث اعتمدت اغلب الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي. كما اتفقت مع معظم الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة.

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عينة الدراسة ومجتمعها حيث تم تطبيق هذه الدراسة على المجتمع السعودي، خاصة مندوبي التوصيل.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في اعداد الإطار العام للدراسة واطارها النظري، وصياغة مشكلة الدراسة واسئلتها، وربطها بنتائج الدراسة.

الإطار النظري

المحور الأول: الإجراءات الصحية في قطاع توصيل الطعام:

أولاً: مفهوم الإجراءات الصحية في قطاع توصيل الطعام:

يعتمد مفهوم الإجراءات الصحية في قطاع توصيل الطعام على التالي:

- **مصدر الخطر:** عامل بيولوجي أو كيميائي أو فيزيائي موجود في الغذاء أو احد عناصره ومكوناته وقد يؤثر سلباً في صحة الانسان.
- **المخاطر:** احتمال حدوث اثر سلبي على صحة الانسان وشدة ذلك الاثر نتيجة التعرض لمصدر الخطر في الغذاء 0
- **تقييم المخاطر:** تحديد مصدر الخطر في الغذاء استناداً الى اسس علمية وتقدير المخاطر الناجمة عن تعرض الانسان لهذا المصدر كماً ونوعاً .
- **مستوى الحماية المطلوب:** درجة الحماية اللازمة لحماية صحة الانسان وسلامته . (Al-Kandari, 2019, p99)
- **المبيدات:** المواد او المستحضرات التي تستعمل للوقاية من الآفات النباتية او لمكافحة امراض النباتات او الحشرات او القوارض او الحشائش او الكائنات الاخرى الضارة بالنباتات وكذلك المواد او المستحضرات التي تستعمل في مكافحة الحشرات الضارة بالصحة العامة والحشرات والطفيليات الخارجية الضارة بالحيوانات.
- **التداول:** انتاج الغذاء او تصنيعه او تحضيره او معالجته او تعبئته او تغليفه او تجهيزه او نقله او حيازته او توزيعه او عرضه للبيع او بيعه او هبته او التبرع به .
- **الملوثات:** اي مادة توجد في الغذاء دون اضافتها عن قصد وتكون ناتجة من تداوله او من تلوث بيئي يمكن ان يحدث ضرراً صحياً او يؤثر في سلامة الغذاء او صلاحيته .
- **مواصفة الغذاء الرئيسية:** وثيقة تصدر عن الجهة المختصة تحدد فيها قواعد او ارشادات او خصائص الغذاء او طرق وعمليات الانتاج للاستخدام العام والمتكرر وقد تشمل ايضاً المصطلحات والرموز والبيانات والتغليف ووضع العلامات ومتطلبات بطاقة البيان التي تطبق على المنتج او طرق وعمليات انتاجه او تقتصر على اي منهما وتكون المطابقة لها غير الزامية.
- **القاعدة الفنية:** وثيقة تحدد فيها خصائص الغذاء او طرق وعمليات الانتاج والقواعد المتعلقة بالادارة القابلة للتطبيق ، وقد تشمل ايضاً المصطلحات والرموز والبيانات والتغليف ووضع

العلامات ومتطلبات بطاقة البيان التي تطبق على المنتج او طرق وعمليات انتاجه او تقتصر على اي منهما وتكون المطابقة لها الزامية .

- **اجراءات تقييم المطابقة:** اي اجراء يستخدم بشكل مباشر او غير مباشر للتحقق من استيفاء متطلبات المواصفات القياسية او القواعد الفنية ذات العلاقة ، وقد تشمل اجراءات اخذ العينات والاختبار والفحص والمعاينة او التقييم والتحقق وضمان المطابقة او التسجيل والاعتماد والاقرار ، بالاضافة الى اي مجموعة مكونة من هذه الانشطة .
- **بطاقة البيان:** اي بطاقة او علامة او اي شيء تصويري او وصفي سواء كان مكتوباً او مطبوعاً او مرسوماً او معلماً او مزخرفاً او مدموغاً او ملصقاً بعبوة الغذاء . (Aprilianti, 2020, p 123)
- **الاعلان:** اي تمثيل يقصد به ترويج الغذاء او بيعه او تصريفه بصورة مباشرة او غير مباشرة سواء كان مقروءاً او مسموعاً او مرئياً او ذا شكل آخر .
- **سلامة الغذاء:** خلو الغذاء ،اثناء تداوله من أي مصدر خطر وفق القواعد الفنية او المواصفات القياسية المعتمدة .
- **صلاحية الغذاء:** الحالة التي يكون فيها الغذاء سليماً ومقبولاً للاستهلاك البشري او حسب الغاية التي اعد لها ويحقق متطلبات جودة وسلامة الغذاء .
- **المكان:** اي مؤسسة او مصنع او مرفق يتم تداول الغذاء فيه بما في ذلك وسائط النقل والمركبات ويستثنى من ذلك حقول المزارعين ومزارع تربية الحيوانات والمناحل .
- **البائع المتجول:** الشخص الذي ليس له مكان ثابت في تداوله للغذاء . (Creswell, 2018, p 8)

ثانياً: إجراءات السلامة اللازمة لنقل الطعام:

لتحقيق السلامة لنقل الطعام لا بد من اتباع التالي:

- **خدمة التوصيل:** وهو مفهوم يعتمد على خدمة مقدمة من قبل المطاعم ومحلات الوجبات السريعة ومطابخ الولائم والأسواق المركزية والبقالات أو مايمثلها من الأنشطة الغذائية وغير الغذائي، لتوصيل طلب المستهلك في مكا تواجده خلال مدة زمنية محددة.
- **وسيلة نقل:** وهي الأداة التي تعمل على توفير الإجراءات الصحية في النقل والمتابعة لتوصيل الطعام وتتمثل تلك الأدوات سيارة أو دراجة نارية مجهزة تجهيزاً خاصاً لاستخدامها في توصيل المواد الغذائية، وذلك حفاظاً على درجات الحرارة الخاصة بالطعام والتي لا تقل عن 64 درجة مئوية أو مبردة عند درجة حرارة من صفر إلى 4 درجات مئوية.
- **حافطة المواد الساخنة:** وهو وعاء معزول لحفظ المواد الغذائية عند درجة حرارة لا تقل عن 64°م.)

- **حافطة المواد المبردة:** وهو عبارة عن وعاء معزول لحفظ المواد الغذائية عند درجة حرارة (من صفر إلى 4°م).

- **حافطة المواد المجمدة:** وهو عبارة عن وعاء معزول لحفظ المواد الغذائية المجمدة عند درجة حرارة لا تزيد عن (18°م). (Creswell, 2018, p 100)

ثالثا: الاشتراطات العامة لتوصيل الطعام وفقا للإجراءات الصحية:

وهي عبارة عن اشتراطات عامة ملزمة، لمنح ترخيص مزاوله نشاط خدمة التوصيل المنزلي التي تقدمه المطاعم ومحلات الوجبات السريعة و(الكافيتريات) ومطابخ اللائم والأسواق المركزية والبقالات، أو ما يماثلها مما يقدم هذا النشاط للمستهلكين، ويمكننا توضيحها في التالي:

- أن يقدم صاحب المنشأة الراغب في تقديم خدمة التوصيل المنزلي طلبا للأمانة أو البلدية المختصة.

- أن يقدم صاحب الطلب معلومات عن وسائل النقل (سيارة أو دراجة نارية) التي تستخدم، كما يقدم معلومات عن العمال الذين سيكلفهم بهذه الخدمة، والتأكيد على إعطاء الأولوية في العمل للمواطن السعودي، وهي: ألا يقل عمره عن (18 سنة) إذا كان سعوديا ألا يقل عمره عن (30 سنة) إذا كان العامل غير سعودي، على أن يكون على كفاءة نظامية للمنشأة التي يقوم بالإيصال لها، وأن يحمل إقامة نظامية وتتطبق مهنته مع العمل الذي يزاوله.

- يقدم صاحب الطلب تعهدا خطيا بعدم دخول العاملين بخدمة التوصيل إلى المنازل.

- تكتب الأمانة أو البلدية للشرطة للاستفسار عن عدم وجود سوابق لدى أي عامل..

- تستكمل الأمانة أو البلدية جميع الاشتراطات الخاصة بالعاملين.

- أن يعلق العامل البطاقة التعريفية الخاصة بمهنته التي أصدرتها الأمانة، في مكان ظاهر على صدره (أثناء العمل).

- قيام صاحب المنشأة بعمل سجل يدون فيه رقم اشتراك العميل، وساعة التوصيل لكل طلب.

- على صاحب المنشأة وضع لوحة واضحة في مكان بارز وظاهر في داخل المنشأة، تحتوي على الصور الشخصية وبيانات العاملين في خدمة التوصيل المنزلي. (عبد الجواد، 2023، ص 18).

رابعا: وسائل النقل المستخدمة لنقل الطعام وفقا للإجراءات الصحية:

لا بد من خضوع وسائل النقل للأطعمة أن تحتل اشتراطات الأمن والسلامة وذلك وفقا للتالي:

- **وسيلة نقل خاصة بالمنشأة الغذائي:** يقتصر التوصيل على استخدام السيارات، أو الدراجات النارية المجهزة والمعدة لهذا الغرض، في تقديم خدمة التوصيل المنزلي، على أن تتوفر الإشتراطات الآتية:

✚ أن تكون السيارة أو الدراجة النارية باسم المؤسسة أو المنشأة التي تقدم الخدمة

✚ ألا يسمح بتظليل السيارة

✚ أن يوضع على السيارة أو الصندوق المجهز للدراجة النارية شعار المحل، واسمه ورقم الهاتف بشكل واضح، ويكتب عليها خدمة التوصيل المنزلي.

✚ أن تكون وسائل النقل مستوفاة للإشتراطات البلدية والمرورية. (محمد، 2017، ص 234)

- **وسيلة نقل عبر التطبيقات الإلكترونية:** ولا بد فيها أن يتم تطبيق التالي:

✚ تلزم الشركات الراغبة في توصيل الأطعمة والأغذية عبر التطبيقات الإلكترونية بالتعاقد مع أصحاب منشآت مطابخ الولائم والمطاعم ومحلات الوجبات السريعة والكافتریات والأسواق المركزية والبقالات وما يماثلها.

✚ يتحمل أصحاب المنشآت التي أعدت الطعام فقط مسؤولية مخالفة هذه الإشتراطات أو أي حادث تسمم غذائي يقع أمام الجهات الحكومية والقضائية.

✚ يقتصر دور الوزارة على التأكيد على الإلتزام بالإشتراطات الصحية للعامل ووسيلة النقل والوزارة لا ترخص أو تشرف أو تراقب على هذه الأنشطة (توصيل الطلبات عبر التطبيقات الذكية) (الحسين، 2021، ص70)

خامسا: التجهيزات اللازمة لنقل الطعام وفقا للإجراءات الصحية:

لتحقيق الصحة والسلامة لنقل الطعام لا بد من توافر التجهيزات التالية:

1- تكون الخامات المستخدمة في تصنيع الأوعية والحاويات التي تتلامس مع المواد الغذائية ولا تسمح بانتقال المواد الضارة بالصحة إليها، كما لا تسمح باكتسابها أي لون أو طعم أو رائحة.

2- تكون معدات الاحتفاظ بالبرودة أو السخونة للمواد الغذائية كافية من حيث العدد والقدرة للمحافظة على درجات الحرارة المطلوبة مع تركيب جهاز لقياس درجة الحرارة.

3- توفير عدد كافٍ من وسائل النقل، سواء من السيارات أو الدراجات النارية، تتناسب مع حجم العمل بالمنشأة والمواد الغذائية التي يتم توصيلها. (القصبي، 2022، ص 100)

المحور الثاني: إدارة مخاطر توصيل الطعام:

تعتبر إدارة المخاطر جزءاً من الثقافة الجوهرية لعملية نقل الطعام، والتي تقوم عليها المنظومات والهيكل الأخرى، وبالتالي، قد يلعب مبدأ إدارة المخاطر دوراً أساسياً في معالجة معايير الحل التي تستهدف فجوة المساءلة. ومن بين بعض الجوانب المفيدة بوجه خاص إدارة المخاطر عند تطبيقها بشكل صحيح :

1- مبدأ شامل يحث على تبني وجهة نظر واسعة النطاق للمخاطر والجهود ذات الصلة للتخفيف من حدتها، حيث يعرف الخطر بأنه أي عقبة تحول دون تحقيق أهداف المنظمة، بعبارة أخرى، يحث النهج على التحديات التي تبحث في المنظمة ككل وتساعد في تقادي اتباع نهج تجزيئي: مثال: المخاطر المتعلقة بالأمن فقط أو الاحتياطي فقط (للتحسينات).

2- يؤثر على ثقافة المنظمة ويساعد صناع القرار على تحديد الأسباب الجذرية للعقبات التي تحول دون تحقق الفعالية، وبالتالي يشجع على تطوير الأدوات والأنظمة التي تركز على القضايا الأساسية لمخاطر بدلاً من مجرد التواجد دون هدف واضح، فهو يبعد عن مسؤولي إدارة المخاطر "المحترفين" الذين يديرون وحدهم سجلات المخاطر وأدوات القوائم المرجعية". (مغمولي، 2023، ص 234)

أولاً : مفهوم إدارة المخاطر توصيل الطعام:

المخاطر مفهوم أصبح متواجد في العديد من الإدارات ومختلف من المنظمات والمؤسسات فهو يعد مفهوم ممتد مباشرة من تعريف المخاطر، ويعرف بأنه "الأنشطة المنسقة لإدارة المنظمة والتحكم بها فيما يتعلق بالمخاطر". وبشكل أساسي، تعد إدارة المخاطر ردة الفعل الرسمية للمنظمة تجاه المخاطر، ويشمل ذلك الإرشادات التوجيهية والأدوات والإجراءات كما تساهم ممارسات إدارة المخاطر الجيدة في تطوير عملية تحديد الفرص والأخطار على حد سواء، وسبل التخصيص الفعال للمصادر من أجل الاستجابة لهما، فإدارة المخاطر عملية مقصودة تتخطى مجرد الإستجابة للمخاطر عندما تحدث على أرض الواقع. (مغمولي، 2023، ص 56)

وتعتمد إدارة المخاطر بمفهومها لتوصيل الطعام على مجموعة الممارسات التالية:

- الإمبريالية الثقافية: تعتمد ذلك على كون إدارة المخاطر هي ثقافات أجنبية قد حلت على الثقافات العربية نتاجاً للتطورات الثقافية والمواكبات التكنولوجية العالمية لكونها دخيلة في كل مؤسسة وفي كل مؤسسة متاح الاتصال بها، وتعتمد على تعزيز الثقافة للسلامة، فالإمبريالية كمفهوم هي كما. أشار إليها توملينسون (2019) للإمبريالية الثقافية إلى أن إدارة مخاطر العمل قد تعمل على تجانس الثقافة لتعزيز السلامة مما يؤثر على الثقافة المحلية. وبدلاً من ذلك، تحل الثقافات الأوروبية المجال الأوسع على النطاق العالمي، فتتظر تلك النظرية إلى إدارة المخاطر

من منظور سياسي تعمل على لعب الأدوار الأوروبية وتوغلها داخل مختلف المجتمعات مما يؤدي إلى طمئ القيادة العربية مع جعل الثقافة الأمريكية هي الرائد في مختلف الثقافات. (تروش، 2021، ص 100)

كما تهتم مفهوم الغرس الثقافي بمعرفة مدى إسهام ثقافة السلامة في إدراك القيادة للواقع الخطر داخل نقل الطعام، وعلى الرغم من التطورات الكبيرة المتلاحقة حول العالم في المجال لإدارة المخاطر إلا أن محتوى الثقافة السلامة، لا يزال واحدا معتمدا عليها الفرد كحل أساسي لإدارة المخاطر، كما أدى التطور التقني إلى تغيير عمل المؤسسات ، حيث أصبح بإمكان العمال اختيار المحتوى الانتاجي الذي يفضل، إضافة إلى تحديد وقت للعمل الذي يتناسب معه، بدلا من اعتماده على الروتين الذي يتسم بالجمود.

كما يذكر Gerbner George واضع ادارة مخاطر الصحة الغذائية أن تحليل الغرس الثقافي يهتم بثلاثة عمليات أساسية، الأولى: تحليل العمليات الخاصة التي تقوم بها المؤسسات التي تتضمن الاستراتيجيات والرسائل والأجندة التي يتم بثها في الأجندة العملية.

الثانية: تحليل نظم الرسائل، ويقصد به فهم مضامين الرسالة المقدمة من خلال المحتوى الإنتاجي.

الثالثة: دراسة العلاقة بين العمليات المؤسسية وبين ما يقدمه المؤسسة الحالية، ويقصد به معرفة مدى مساهمة المؤسسات في إدراك العالم الفعلي. (المشهداني، 2020، ص 34)

- **التهجين الثقافي:** تفترض التهجين الثقافي لكريدي (2018) خلق ثقافات مختلطة من التفاعلات العالمية والمحلية. تستكشف هذه الدراسة هذه المفاهيم، وتقيم دور المؤسسات في التغيير الثقافي. وينصب التركيز الآخر على التحولات السلوكية بين العمل بسبب التعرض لوسائل ثقافية المتنوعة، وهنا ينظر التهجين إلى العالم العربي كونه مشكل وليس مخير مع تجاهل أن الثقافات العربية هي ثقافات مرتبطة ارتباطا وثيقا مع الدين والثقافة هنا تكون السائد فيها الحكم الإلهي وليس الحكم البشري، فالدين جزء لا يتجزأ مع الثقافات العربية وخاصة الثقافات المسلمة، فالتطبيع يرى بعض رجال الأعمال المتدينين أنها مؤسسات الكفر والإلحاد، حيث كونها تدق ناقوس الخطر بسلوكياتها وعاداته التي تقتحم العامل وتخلق منهم منصاعين تجاهها وهذا يرفضه الشرع والدين بتعاليمه.

- **الاستخدامات والاشباكات:** تهتم بالبحث في الوسائل والميول الكامنة تعزيز ثقافة السلامة والقضاء لأوقات طويلة على مثل تلك البحث في مختلف الثقافات كونها ترجع الاستخدامات إلى

عوامل مختلفة نلجأ منها إلى النظرة الاجتماعية وهي الحاجة إلى التعرف على العديد من الثقافات المختلفة فيكون هنا الغرض منه ثقافي أو للهروب من مختلف العادات القيادية ذات الطابع الإلزامي فيتجه العامل إلى الاستخدام والتطبيع لمختلف من وسائل السلامة كنوع من التحرر من القيود سواء السلوكية أو القيود الخاصة بالوقت الذي تفرضه العديد من الوسائل القيادية المختلفة، كما يبحث القائد في الاعتماد على مجموعة الثقافات عن الاشباع لمختلف من الحاجات سواء كانت تلك الحاجات هي ثقافية أو التعرف على مختلف من الأحداث القيادية المختلفة لإدارة الخطر (شريف، 2020، ص 410)

- **التعلم الاجتماعي:** تعود مفهوم التعلم الاجتماعي إلى ألبرت باندورا، وهنا في موضوع بحثنا عن ثقافة السلامة وإدارة المخاطر تفسر للتعلم الاجتماعي أن قضاء فترات طويلة على البحث عن مجموعة الثقافات السلامة واستخدامها هو نوعا من أنواع التعلم التي يسعى إليها القيادة للإطلاع على العديد من الثقافات والتعرف على الإدارات المختلفة، كما تعد تلك الثقافات أداة من أدوات اختراق النظم الاجتماعية المؤسسية بوسائل أكثر سهولة وطابع مميز. (كريدي، 2018، ص 23)

ثانيا: أبعاد إدارة المخاطر لتوصيل الطعام:

1- **البعد المعياري:** يعكس هذا البعد الشعور أو الالتزام بالعمل المستمر فضلا عن ذلك الشعور بالالتزام اتجاه العاملين ويحتم عليه الوفاء للمنظمة وهو الاحساس الذي يشعر به الموظف بالالتزام والبقاء فهي المؤسسة و يعزز هذا الجانب الدعم الجيد من المؤسسة لمنتسبيها وسماحها لهم بالمشاركة الايجابية والفعالة وليس في كيفية الاجراءات وتنفيذ العمل فقط، بل بمساهمتهم في وضع الاهداف والتخطيط ورسم السياسة العامة للمنظمة. ويعتبر العاملين أن هذا السموك مقبول اجتماعيا وهذا النوع من الالتزام يرتبط بتوجيه قيمهم نحو العمل والانسجام بين بعضهم البعض أو هو الذي يعكس شعور العاملين حتى تصل لدرجة أن يكون العامل مرتبطا بمنظمتة من خلال تمثيل أهدافها و مهامها و قيمها.

2- **البعد الاستمراري:** يعني هذا البعد أن يستمر العامل مع المنظمة، لأنه لا يملك غير ذلك، كما يعتبر الالتزام المستمر تصور الفرد بالتكاليف و المخاطر المرتبطة بترك المنظمة الحالية، إذ انه يرتبط ارتباطا اساسيا فيها , حيث يستند ارتباط الفرد بالمنظمة إلى تقييم المنافع الاقتصادية المكتسبة، و يرجع أعضاء المنظمة أن الالتزام بها يكون بسبب المكافاة الخارجية والايجابية التي يتم الحصول عليها من خلال تقديم الجهد دون تحديد أهداف المنظمة و قيمها.

3- **البعد العاطفي:** ويرجع الالتزام العاطفي إلي الشعور بالانتماء و الالتصاق النفسي بالمنظمة، كما يعبر هذا النوع من الالتزام عن رضا العاملين وعلاقاتهم التنظيمية والشعور العالي اتجاه المنظمة وإبلاغها ما هو مطلوب منهم من العمل والاداء و يعكس شعور الفرد بالمسؤولية والواجب اتجاه المنظمة و العاملين فيها الذي يحتم عليه الوفاء لتلك المنظمة و القيم الشخصية التي يؤمن بها. (المنظمة الألمانية، 2020، ص 70)

ثالثا: إدارة المخاطر في خدمات توصيل الطعام

تشمل إدارة المخاطر في قطاع توصيل الطعام مجموعة من الخطوات المنهجية التي تهدف إلى تقليل احتمالية حدوث المخاطر وتخفيف آثارها السلبية (McNally, 2024). هذه الخطوات تتضمن:

1. **تحديد المخاطر:** تبدأ عملية إدارة المخاطر بجمع وتحليل المعلومات حول المخاطر المحتملة التي قد تواجه عملية توصيل الطعام. من الأمثلة على هذه المخاطر، تسرب الطعام أو تخزينه في ظروف غير ملائمة مما يؤثر على سلامته (McNally, 2024)

2. **تقييم المخاطر:** بعد تحديد المخاطر، يتم تقييم مدى تأثير كل منها على جودة الطعام أو صحة المستهلك. يعتمد هذا التقييم على معايير مثل احتمال حدوث الخطر وشدته، وهو ما يساعد في تحديد أولويات التعامل مع المخاطر الأكثر تأثيراً (McNally, 2024)

3. **وضع استراتيجيات للحد من المخاطر:** تناولت الدراسات البحثية معرفة ممارسات سلامة الغذاء بين العاملين في مجال الطعام والمستهلكين، وقد أظهرت النتائج وجود فجوات كبيرة في المعرفة والممارسات الصحية بين هؤلاء الفئات. أبرز التحديات التي تم تحديدها تشمل عدم كفاية معرفة العاملين بسلامة الأغذية وعدم ترجمة هذه المعرفة إلى ممارسات فعلية، خصوصاً فيما يتعلق بالتلوث المتبادل والسيطرة على درجة حرارة الطعام. أوصت الدراسة بضرورة تحسين برامج التدريب على سلامة الأغذية وتعزيز الرقابة لضمان سلامة المستهلكين في المنطقة (Al-Kandari et al., 2019).

4. **مراقبة تنفيذ الاستراتيجيات:** بعد تنفيذ الاستراتيجيات، يجب مراقبة مدى فعاليتها بشكل مستمر وتقييم النتائج دورياً. هذه المراقبة تضمن استمرارية الالتزام بالإجراءات الوقائية، مع إجراء التعديلات اللازمة في حال ظهور تقصير أو تغيرات في معايير السلامة أو السوق. (Wyse et al., 2021)

رابعا: مؤشرات إدارة المخاطر لتحقيق السلامة المهنية لتوصيل الطعام :

تعتمد السلامة المهنية على مجموعة من المؤشرات لإدارة المخاطر وتعتمد على التالي:

- **قيمة الحياة المهنية:** قيمة الحياة المهنية هي المأمّن الأهم في إدارة الخطر باعتبار ذلك نوعاً من المعايير التي يضعها كلا من العامل والقيادة في كونهما المجهود المبذول نحو تحقيق أهداف المؤسسة حتى يجد فيها العامل المأمّن من مخاطر حياتية كالحاجة والفقر أو الحاجة إلى العمل أو الخوف من الفقر، فيقدر بها القيمة المهنية من خلال توافر احتياجاته اللازمة للمأمّن السليم لسد الاحتياجات. (Simon, 2024, p 122)

- **التبصير الذاتي:** وهو المقصد منه قدرة العاملين والقيادة على تحديد مواطن السلامة وكيفية إدارة المخاطر باعتبارهم أداة من أدوات سير العمل فهم أهم من يدرك أكثر المخاطر وتفاديها، كما أن يتطلب ذلك التوجيه المهني للعامل لذاته وهو من يعمل موازياً للقيادة بتوظيف خط سير العمل تجاه المأمّن المطلوب (Shenghua, 2024, p 34)

- **الشعور بالانتماء:** حالة شعور العامل بالانتماء فذلك في حد ذاته مأمّن قوي تجاه مخاطر المؤسسة حيث يعمل العامل جاهداً نحو تقادي الفشل في تحقيق أهداف المؤسسة، كما أن للانتماء دور هام في توجيه السلوكيات لحمل مختلف من الثقافات التطويرية التي تعمل على تطور الأهداف المؤسسية مما يخلق لها قدرات تنافسية عالية تعد بمثابة الحامي من المخاطر. (Akanksha, 2019, p 18)

ولعلاج المخاطر يمكننا اتباع التالي:

كعلاج المخاطر هو "عملية وضع الضوابط واختيارها وتنفيذها". وكما يرد في تعريف أيزو، يوجد عدد من الأنشطة التي ينطوي عليها تنفيذ علاج المخاطر، منها :

- تجنب المخاطر باختيار عدم البدء في أو مواصلة النشاط الذي يفضي إلى المخاطر.
- البحث عن الفرص باختيار البدء في أو مواصلة النشاط الذي يُحتمل أن يخلق المخاطر أو يعززها.
- إزالة مصدر الخطر.
- تغيير طبيعة وحجم الاحتمالية
- تغيير العواقب.
- مشاركة المخاطر مع طرف آخر أو أطراف أخرى.
- الإبقاء على المخاطر باختيارك. (Lingyun, 2023, p 99)

خلاصة الفصل:

تبرز أهمية الالتزام بالمعايير الصحية في قطاع توصيل الطعام ليس فقط من منظور الصحة العامة، ولكن أيضًا من منظور اقتصادي واجتماعي. تشير الدراسات السابقة إلى وجود ارتباط مباشر بين مدى التزام مندوبي التوصيل بالمعايير الصحية ورضا العملاء. العملاء يولون اهتمامًا كبيرًا لجودة وسلامة الطعام الذي يصلهم، حيث أن عدم الالتزام بالإجراءات الصحية قد يؤدي إلى فقدان الثقة في الخدمات المقدمة (AI) ومن هذا المنطلق، يمكن القول أن عدم الالتزام بالمعايير الصحية يؤثر سلبًا على سمعة الشركات المقدمة للخدمة ويهدد استمرارية عملها في السوق. لذلك، يجب على الشركات أن تدرك أن الصحة والسلامة ليست فقط مسؤولية اجتماعية بل أيضًا عنصر حاسم للحفاظ على علاقتها مع العملاء.

التكنولوجيا قد مكّنت مقدمي الخدمات من تحسين أدائهم، ليس فقط من خلال تسريع عمليات التوصيل، ولكن أيضًا من خلال جمع وتحليل البيانات لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل وتقديم تجارب مخصصة. يُظهر هذا الاستخدام للتكنولوجيا تحولاً جذرياً في العلاقة بين الشركات والعملاء، حيث تعتمد الشركات على المعلومات المتاحة من خلال البيانات الضخمة لتحسين خدماتها وضمان تلبية توقعات المستهلكين. على سبيل المثال، يمكن لمنصات التوصيل الذكية تحليل سلوك المستهلك وتقديم توصيات شخصية وفقاً لتفضيلات كل عميل، مما يساهم في زيادة رضا العملاء وبناء علاقة طويلة الأمد معهم.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة:

يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية وذلك من خلال التعرف على منهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة ومصادر جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وحساب الصدق والثبات لأداة الدراسة.

المنهجية وطرق البحث.

منهج البحث:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة حيث يتيح المنهج الوصفي التحليلي للباحث وصف الظواهر والمشاكل العلمية المختلفة وفهمها بشكل دقيق. ثم يعمل على حل المشكلات والتساؤلات التي تتدرج تحت مجال البحث العلمي، ويقوم الباحث في هذا المنهج بجمع البيانات المتعلقة بالظاهرة من مصادر مختلفة ويقوم بتحليلها وتفسيرها بطريقة دقيقة ومنهجية. ثم يقوم بتطبيق أدوات التحليل المناسبة للبيانات المجمعة بهدف إعطاء تفسير ونتائج مناسبة حول تلك الظاهرة.

مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في خدمات توصيل الطعام في المملكة العربية السعودية ونظرا لصعوبة إجراء الحصر الشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة فقد قامت الدراسة باستخدام أسلوب العينات العشوائية وتم نشر الرابط الخاص بالاستبيان على مواقع التواصل الاجتماعي وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 456 فرد وهم الذين أجابوا على اسئلة استمارة الاستبيان.

مصادر جمع البيانات والمعلومات:

تعتمد الدراسة على مصدرين اساسيين في جمع البيانات والمعلومات كما يلي:

- ❑ **المصادر الثانوية:** وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة بالإضافة إلى الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة والدوريات والمجلات العلمية والمقالات
- ❑ **المصادر الأولية:** حيث تعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع الدراسة

أداة الدراسة

تم العمل على الاستبانة للتاسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع وتم تقسيمها الى جزئين:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة وتم تقسيمها إلى: النوع، والعمر، والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع وتكونت من المتغير المستقل وهو تطبيق الإجراءات الصحية بأبعادها (الفنية، البيئية، البشرية) واشتملت على 15 عبارة والمتغير التابع معالجة مخاطر توصيل الطعام واشتمل على 12 عبارة

وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس درجات الذي يتكون من موافق جدا (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق جدا (1) في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة.

جدول (1) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة

الدرجة	المستوي
1 - 1.799	منخفضة جدا
1.800 - 2.599	منخفضة
2.600 - 3.339	متوسطة
3.400 - 4.199	مرتفعة
4.200 - 5.000	مرتفعة جدا

صدق أداة الدراسة

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوى التجانس الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل عبارة ودرجة العبارة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة حيث جاءت النتائج كما يلي:

المحور الاول: تطبيق الإجراءات الصحية

جدول (2) معاملات الارتباط لعبارات المحور الاول

م	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الاحصائية
الفنية			
1	تساهم اللوائح المتعلقة بالإجراءات الصحية الفنية في تنفيذها بكفاءة وفاعلية	0.721**	0.000
2	تعمل المطاعم على توفير الأساليب التكنولوجية المساعدة في تطبيق الإجراءات الصحية	0.763**	0.000
3	يتم متابعة تطبيق الإجراءات الصحية بشكل دوري للتأكد من فعاليتها	0.819**	0.000
4	هناك استجابة سريعة من قبل المطاعم في حال وجود أي خلل في تطبيق الإجراءات الصحية	0.814**	0.000
5	تهتم المطاعم بتوفير كافة وسائل الإجراءات الصحية الفنية للعاملين في مجال توصيل الطلبات	0.899**	0.000
البيئية			
6	تهتم المطاعم بتطبيق الإجراءات الصحية المتعلقة ببيئة العمل	0.905**	0.000

7	تعمل المطاعم على تنفيذ الإجراءات الصحية التي تساهم في تقليل التلوث الناتج عن العمل	0.895**	0.000
8	تقوم المطاعم بتوفير ميزانية مخصصة لتطبيق الإجراءات الصحية البيئية	0.899**	0.000
9	تعمل المطاعم على زيادة وعي العاملين بضرورة الالتزام بتطبيق الإجراءات الصحية المتعلقة ببيئة العمل	0.841**	0.000
10	تقوم المطاعم بتطبيق الإجراءات الصحية التي تساهم في علاج أي مشكلات بيئية تحدث أثناء العمل	0.849**	0.000
البشرية			
11	تهتم المطاعم بتوفير الخبرات والكفاءة المتميزة في مجال توصيل الطلبات	0.882**	0.000
12	تقوم المطاعم بتدريب العاملين على كيفية تطبيق الإجراءات الصحية المتعلقة بالعمل	0.729**	0.000
13	تعمل المطاعم على توفير كافة وسائل الحماية الصحية للعاملين	0.897**	0.000
14	تقوم المطاعم بتوضيح الإجراءات الصحية المتعلقة بكل وظيفة للعاملين	0.919**	0.000
15	تهتم المطاعم بزيادة قدرة العاملين على تطبيق الإجراءات الصحية بكفاءة وفاعلية	0.897**	0.000

**** ذات دلالة إحصائية عند 0.01**

ويتبين من الجدول السابق رقم (2) أن جميع قيم معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات محور تطبيق الإجراءات الصحية والدرجة الكلية للمحور كانت ذات دلالة إحصائية عند

مستوي (0.01) وهذا يعني أن ارتفاع مستوى الصدق لعبارات محور تطبيق الإجراءات الصحية مما يدل إنه صالح للتطبيق لتحقيق أهداف الدراسة.

المحور الثاني: معالجة مخاطر توصيل الطعام

جدول (3) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني

م	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الاحصائية
1	يتم توفير الحماية التأمينية للعاملين في مجال توصيل الطعام	0.928**	0.000
2	يتم توفير كافة وسائل الحماية للعاملين في مجال توصيل الطعام	0.907**	0.000
3	يتم وضع القوانين التي تنظم سير العمل للعاملين في توصيل الطعام	0.944**	0.000
4	يتم اجراء كشف دوري على العاملين في توصيل الطعام للتأكد من سلامتهم الصحية	0.907**	0.000
5	يتم توفير وسائل النقل اللازمة لتسهيل عمل العاملين في توصيل الطعام	0.950**	0.000
6	يتم تحديد الوقت الفعلي لتوصيل الطلبات الي العميل	0.957**	0.000
7	يتم توفير نظام يسمح للعميل بمتابعة طلباتهم من المطعم حتى الوصول إليهم	0.902**	0.000
8	يتم تجهيز الطلب الذي يتم توصيله بأعلى كفاءة ممكنة	0.923**	0.000
9	تستخدم العبوات الصحية في نقل الطعام الذي يتم توصيله	0.755**	0.000
10	يتم الاهتمام بتحسين بيئة العمل الخاصة بتوصيل الطعام	0.924**	0.000
11	يتم توفير العبوات التي تسمح بالحفاظ على جودة الطعام عند توصيله من المطعم للعملاء	0.854**	0.000

12	يتم استخدام أفضل الأساليب التكنولوجية التي تساهم في زيادة كفاءة عملية توصيل الطعام	0.838**	0.000
----	--	---------	-------

** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

ويتبين من الجدول السابق رقم (3) أن جميع قيم معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات محور معالجة مخاطر توصيل الطعام والدرجة الكلية للمحور كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.01) وهذا يعني أن ارتفاع مستوي الصدق لعبارات محور معالجة مخاطر توصيل الطعام مما يدل إنه صالح للتطبيق لتحقيق أهداف الدراسة.

ثبات أداة الدراسة

تم حساب ثبات استمارة الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (4) نتائج ثبات أداة الدراسة بأسلوب ألفا كرونباخ

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
تطبيق الإجراءات الصحية	15	0.971
معالجة مخاطر توصيل الطعام	12	0.986
إجمالي استمارة الاستبيان	27	0.986

يبين جدول (4) نتائج ثبات أداة الدراسة المستخدمة، وتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha كانت قيمتها أكبر من 0.7 لجميع محاور استمارة الاستبيان مما يوضح ارتفاع مستوي ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة ويؤكد صلاحيتها لتحقيق أغراض وأهداف الدراسة.

الأساليب الإحصائية:

1. التوزيعات التكرارية، النسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة
2. المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية لوصف مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة لمحاول أداة الدراسة
3. اختبار ألفا كرونباخ: للتعرف على ثبات أداة الدراسة.
4. معامل الارتباط لبيرسون: للتعرف على صدق أداة الدراسة والعلاقات بين المتغيرات
5. معادلة الانحدار البسيط: لاختبار فروض الدراسة

حدود البحث

الحدود الموضوعية: اقتصر الحدود الموضوعية على الإجراءات الصحية وإدارة مخاطر توصيل الطعام.

الحدود البشرية: مندوبي توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية

الحدود الزمنية: خلال العام الدراسي 2024.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

مقدمة

يتناول ذلك عرضًا للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، وذلك من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الأداة، ومعالجتها إحصائيًا، وصولًا إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها، في ضوء الأطر النظرية، والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وتقوم الباحثة بمناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة وتفسيرها، من خلال الإجابة عن أسئلتها.

أولاً: خصائص عينة الدراسة

جدول (5) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للخصائص الشخصية

الخاصية	الفئات	العدد	%
النوع	ذكر	310	68.0
	أنثى	146	32.0
العمر	أقل من 25 سنة	99	21.7
	من 25 الى أقل من 35 سنة	118	25.9
	من 35 الى أقل من 45 سنة	153	33.6
	45 سنة فأكثر	86	18.9
الدرجة العلمية	أقل من الثانوي	130	28.5
	الثانوي	247	54.2
	بكالوريوس	50	11.0
	دراسات عليا	29	6.4

عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	101	22.1
	من 5 الى أقل من 10 سنوات	132	28.9
	من 10 سنوات الى أقل من 15 سنة	114	25.0
	15 سنة فأكثر	109	23.9

ثانياً: تحليل محاور الدراسة

المحور الأول: تطبيق الإجراءات الصحية

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات تطبيق الإجراءات الصحية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
الفنية				
تساهم اللوائح المتعلقة بالإجراءات الصحية الفنية في تنفيذها بكفاءة وفاعلية	4.351	0.663	1	مرتفع جداً
تعمل المطاعم على توفير الأساليب التكنولوجية المساعدة في تطبيق الإجراءات الصحية	4.219	0.735	2	مرتفع جداً
يتم متابعة تطبيق الإجراءات الصحية بشكل دوري للتأكد من فعاليتها	4.035	0.879	4	مرتفع
هنالك استجابة سريعة من قبل المطاعم في حال وجود أي خلل في تطبيق الإجراءات الصحية	4.018	1.101	5	مرتفع

مرتفع	3	0.760	4.193	تهتم المطاعم بتوفير كافة وسائل الإجراءات الصحية الفنية للعاملين في مجال توصيل الطلبات
البيئية				
مرتفع	4	1.045	3.877	تهتم المطاعم بتطبيق الإجراءات الصحية المتعلقة ببيئة العمل
مرتفع	3	1.031	4.026	تعمل المطاعم على تنفيذ الإجراءات الصحية التي تساهم في تقليل التلوث الناتج عن العمل
مرتفع	5	1.149	3.772	تقوم المطاعم بتوفير ميزانية مخصصة لتطبيق الإجراءات الصحية البيئية
مرتفع	2	0.806	4.096	تعمل المطاعم على زيادة وعي العاملين بضرورة الالتزام بتطبيق الإجراءات الصحية المتعلقة ببيئة العمل
مرتفع جدا	1	0.834	4.246	تقوم المطاعم بتطبيق الإجراءات الصحية التي تساهم في علاج أي مشكلات بيئية تحدث أثناء العمل
البشرية				
مرتفع	1	0.989	4.158	تهتم المطاعم بتوفير الخبرات والكفاءة المتميزة في مجال توصيل الطلبات
مرتفع	5	0.959	4.061	تقوم المطاعم بتدريب العاملين على كيفية تطبيق الإجراءات الصحية المتعلقة بالعمل
مرتفع	3	0.914	4.009	تعمل المطاعم على توفير كافة وسائل الحماية الصحية للعاملين
مرتفع	5	1.293	3.693	تقوم المطاعم بتوضيح الإجراءات الصحية المتعلقة بكل وظيفة للعاملين

مرتفع	4	1.139	3.886	تهتم المطاعم بزيادة قدرة العاملين على تطبيق الإجراءات الصحية بكفاءة وفاعلية
مرتفع		0.953	4.043	متوسط المحور

تم ترتيب عبارات تطبيق الإجراءات الصحية الفنية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تبين أن عبارة (تساهم اللوائح المتعلقة بالإجراءات الصحية الفنية في تنفيذها بكفاءة وفاعلية) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي 4.351 وانحراف معياري 0.834 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (هنالك استجابة سريعة من قبل المطاعم في حال وجود أي خلل في تطبيق الإجراءات الصحية) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 4.018 وانحراف معياري 1.101 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات تطبيق الإجراءات الصحية الفنية تبين أن عبارتين جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا وثلاث عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى تطبيق الإجراءات الصحية الفنية في المطاعم بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.163 انحراف معياري 0.828

تم ترتيب عبارات تطبيق الإجراءات الصحية البيئية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تبين أن عبارة (تقوم المطاعم بتطبيق الإجراءات الصحية التي تساهم في علاج أي مشكلات بيئية تحدث أثناء العمل) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي 4.246 وانحراف معياري 0.663 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (تقوم المطاعم بتوفير ميزانية مخصصة لتطبيق الإجراءات الصحية البيئية) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 3.772 وانحراف معياري 1.149 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات تطبيق الإجراءات الصحية البيئية تبين أن عبارة واحدة جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا وأربع عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى تطبيق الإجراءات الصحية البيئية في المطاعم بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.004 انحراف معياري 0.973

تم ترتيب عبارات تطبيق الإجراءات الصحية البشرية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تبين أن عبارة (تهتم المطاعم بتوفير الخبرات والكفاءة المتميزة في مجال توصيل الطلبات) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي 4.158 وانحراف معياري 0.989 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تقوم المطاعم بتوضيح الإجراءات الصحية المتعلقة بكل وظيفة للعاملين) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 3.693 وانحراف معياري 1.239

وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات تطبيق الإجراءات الصحية البشرية تبين أن جميع العبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى تطبيق الإجراءات الصحية البشرية في المطاعم بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.961 انحراف معياري 1.059 مما سبق يتبين ارتفاع مستوى تطبيق الإجراءات الصحية في المطاعم بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.043 انحراف معياري 0.953

المحور الثاني: معالجة مخاطر توصيل الطعام

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات معالجة مخاطر توصيل المطاعم

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
يتم توفير الحماية التأمينية للعاملين في مجال توصيل الطعام	4.009	1.023	10	مرتفع
يتم توفير كافة وسائل الحماية للعاملين في مجال توصيل الطعام	4.114	0.897	6	مرتفع
يتم وضع القوانين التي تنظم سير العمل للعاملين في توصيل الطعام	4.184	0.855	3	مرتفع
يتم اجراء كشف دوري على العاملين في توصيل الطعام للتأكد من سلامتهم الصحية	4.132	0.979	5	مرتفع
يتم توفير وسائل النقل اللازمة لتسهيل عمل العاملين في توصيل الطعام	4.167	0.965	4	مرتفع
يتم تحديد الوقت الفعلي لتوصيل الطلبات الي العميل	4.035	1.052	8	مرتفع
يتم توفير نظام يسمح للعميل بتتبع طلباتهم من المطعم حتى الوصول إليهم	4.009	0.933	9	مرتفع

مرتفع	12	1.097	3.991	يتم تجهيز الطلب الذي يتم توصيله بأعلى كفاءة ممكنة
مرتفع جدا	1	0.705	4.272	تستخدم العبوات الصحية في نقل الطعام الذي يتم توصيله
مرتفع	2	0.908	4.193	يتم الاهتمام بتحسين بيئة العمل الخاصة بتوصيل الطعام
مرتفع	11	0.933	3.991	يتم توفير العبوات التي تسمح بالحفاظ على جودة الطعام عند توصيله من المطعم للعملاء
مرتفع	7	0.879	4.035	يتم استخدام أفضل الأساليب التكنولوجية التي تساهم في زيادة كفاءة عملية توصيل الطعام
مرتفع		0.935	4.094	متوسط المحور

تم ترتيب عبارات معالجة مخاطر توصيل الطعام من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تستخدم العبوات الصحية في نقل الطعام الذي يتم توصيله) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي 4.272 وانحراف معياري 0.705 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (يتم تجهيز الطلب الذي يتم توصيله بأعلى كفاءة ممكنة) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 3.991 وانحراف معياري 1.097 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات معالجة مخاطر توصيل الطعام تبين أن عبارة واحدة جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا واحد عشر عبارة جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى القدرة معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.094 بانحراف معياري 0.935

ثالثاً: اختبار فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) لتطبيق الإجراءات الصحية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية.

جدول (8) نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

P-VALUE	r	R ²	F	t	B
0.000	0.948	0.898	**4009.864	**63.323	0.786

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

**** ذات دلالة احصائية عند 0.01**

اتضح معنوية النموذج حيث كانت قيمة F ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 ووجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لتطبيق الإجراءات الصحية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية عند مستوى 0.01 مما يبين عدم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة وتبين ان المتغير المستقل (تطبيق الإجراءات الصحية) يفسر 89.8 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (معالجة مخاطر توصيل الطعام) بينما ترجع باقي التغيرات لمتغيرات اخرى لم تدخل في النموذج واتضح وجود علاقة طردية بين تطبيق الإجراءات الصحية ومعالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.948 وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق الإجراءات الصحية بمقدار 1 % ازداد مستوى معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية بمقدار 0.786 %

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) لتطبيق الإجراءات الصحية الفنية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية.

جدول (9) نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الاولى

P-VALUE	r	R ²	F	t	B
0.000	0.913	0.834	**2283.905	**47.790	2.607

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

**** ذات دلالة احصائية عند 0.01**

اتضح معنوية النموذج حيث كانت قيمة F ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 ووجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لتطبيق الإجراءات الصحية الفنية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية عند مستوى 0.01 مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الاولى للدراسة وتبين ان المتغير المستقل (تطبيق الإجراءات الصحية الفنية) يفسر 83.4 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (معالجة مخاطر توصيل الطعام) بينما ترجع باقي التغيرات لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج واتضح وجود علاقة طردية بين تطبيق الإجراءات الصحية الفنية ومعالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.913 وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق الإجراءات الصحية الفنية بمقدار 1 % ازداد مستوى معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية بمقدار 2.607 %

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) لتطبيق الإجراءات الصحية البيئية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية.
جدول (10) نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

B	t	F	R ²	r	P-VALUE
2.092	**46.227	**2136.935	0.825	0.908	0.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

**** ذات دلالة احصائية عند 0.01**

اتضح معنوية النموذج حيث كانت قيمة F ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 ووجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لتطبيق الإجراءات الصحية البيئية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية عند مستوى 0.01 مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة وتبين ان المتغير المستقل (تطبيق الإجراءات الصحية البيئية) يفسر 82.5 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (معالجة مخاطر توصيل الطعام) بينما ترجع باقي التغيرات لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج واتضح وجود علاقة طردية بين تطبيق الإجراءات الصحية البيئية ومعالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.908 وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق الإجراءات الصحية البيئية بمقدار 1 % ازداد مستوى معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية بمقدار 2.092 %

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) لتطبيق الإجراءات الصحية البشرية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية.

جدول (11) نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

B	t	F	R ²	r	P-VALUE
1.974	**50.010	**2501.049	0.846	0.920	0.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

**** ذات دلالة احصائية عند 0.01**

اتضح معنوية النموذج حيث كانت قيمة F ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 ووجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لتطبيق الإجراءات الصحية البشرية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية عند مستوى 0.01 مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة وتبين ان المتغير المستقل (تطبيق الإجراءات الصحية البشرية) يفسر 84.6 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (معالجة مخاطر توصيل الطعام) بينما ترجع باقي التغيرات لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج واتضح وجود علاقة طردية بين تطبيق الإجراءات الصحية البشرية ومعالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.920 وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق الإجراءات الصحية البشرية بمقدار 1 % ازداد مستوى معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية بمقدار 1.974 %

استنتاجات الدراسة

✓ ارتفاع مستوى تطبيق الإجراءات الصحية في المطاعم بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.043 انحراف معياري 0.953 وارتفاع مستوى تطبيق ابعادها (الفنية، البيئية، البشرية) وتختلف هذه النتيجة عن نتيجة دراسة (Limon, 2021) التي أوضحت وجود مستوى منخفض وكذلك تختلف عن نتيجة دراسة (Abdi et al., 2020) التي أوضحت وجود مستوى منخفض وأيضاً تختلف عن نتيجة دراسة (Finger et al., 2021) التي أوضحت وجود مستوى منخفض وكذلك تختلف عن نتيجة دراسة (Ncube et al., 2020) التي أوضحت وجود مستوى منخفض

✓ ارتفاع مستوى القدرة معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.094 بانحراف معياري 0.935 وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Mulyanto et al., 2023) وكذلك تتفق مع نتيجة دراسة (Tuglo et al., 2021)

✓ وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لتطبيق الإجراءات الصحية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية عند مستوى 0.01 مما يبين عدم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة واتضح وجود علاقة طردية بين تطبيق الإجراءات الصحية ومعالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.948 وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق الإجراءات الصحية بمقدار 1 % ازداد مستوى معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية بمقدار 0.786 % وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Mulyanto et al., 2023)

✓ وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لتطبيق الإجراءات الصحية الفنية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية عند مستوى 0.01 مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الاولى للدراسة واتضح وجود علاقة طردية بين تطبيق الإجراءات الصحية الفنية ومعالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.913 وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق الإجراءات الصحية الفنية بمقدار 1 % ازداد مستوى معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية بمقدار 2.607 %

✓ وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لتطبيق الإجراءات الصحية البيئية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية عند مستوى 0.01 مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة واتضح وجود علاقة طردية بين تطبيق الإجراءات الصحية البيئية ومعالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.908

وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق الإجراءات الصحية البيئية بمقدار 1 % ازداد مستوى معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية بمقدار 2.092 %

✓ وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لتطبيق الإجراءات الصحية البشرية على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية عند مستوى 0.01 مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة واتضح وجود علاقة طردية بين تطبيق الإجراءات الصحية البشرية ومعالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.920 وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق الإجراءات الصحية البشرية بمقدار 1 % ازداد مستوى معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية بمقدار 1.974 %.

التوصيات

- ✓ ضرورة العمل على الحفاظ على المستوى المتميز من تطبيق الإجراءات الصحية في المطاعم في المملكة العربية السعودية من خلال توفير كافة الإمكانيات والأدوات التي تساهم في تحقيق ذلك
- ✓ العمل على توفير البنية التحتية التي تتناسب مع تطبيق الأساليب والوسائل المتعلقة بنقل وتوصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية
- ✓ تشجيع الباحثين على اجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بتطبيق الإجراءات الصحية ودراسة العوامل المؤثرة عليها وكيفية تحقيق أفضل استفادة ممكنة من تطبيقها وكذلك دراسة العوامل المؤثرة على معالجة مخاطر توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية

المراجع

المراجع العربية

- الحسين، فيصل (2021). قانون الرقابة على الغذاء، الإدارة العامة للشؤون الغذائية، ط1.
- شريف، نصيرة (2023). تعزيز ثقافة السلامة المهنية لدى المرد البشوي في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية، الجزائر، ع (2)، مج (4).
- عبد الجواد ، حفصة (2023). متطلبات مخازن المواد الكيميائية وشروط تخزينها، الإدارة العامة للسلامة، المملكة العربية السعودية، ط2.
- القصبي، ماجد بن عبد الله (2022). لائحة الاشتراطات الصحية لخدمة التوصيل المنزلي، وزارة الشؤون البلدية والقروية، الإدارة العامة للمواد الغذائية، ط1.
- محمد، سلامة (2017). إرشادات بشأن البيئة والصحة والسلامة الخاصة بتجهيز الأغذية والمشروبات، مجموعة البنك الدولي، ج1.
- المشهداني، علي بدر (2019). دور القيادة في الحد من المخاطر التنظيمية دراسة استطلاعية لعينة من القادة الاستراتيجي في مركز وزارة التخطيط العراقية، رسالة لنيل شهادة الدبلوم العالي التخصصي في إدارة الأعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
- النور ، النعيم محمد وإسماعيل طارق وإبراهيم، عاصم محمد وعمر، عباس (2018) نظام توصيل الطلبات للمطاعم، رسالة ماجستير. جامعة السودان .

Finger, J. A., Lima, E. M., Coelho, K. S., Behrens, J. H., Landgraf, M., Franco, B. D., & Pinto, U. M. (2021). Adherence to food hygiene and personal protection recommendations for prevention of COVID-19. *Trends in food science & technology*, 112, 847-852.

Abdi, A. M., Amano, A., Abraham, A., Getahun, M., Ababor, S., & Kumie, A. (2020). Food hygiene practices and associated factors among food handlers working in food establishments in the Bole Sub City, Addis Ababa, Ethiopia. *Risk management and healthcare policy*, 1861-1868.

Al-Kandari, D., Al-Abdeen, J., & Sidhu, J. (2019). Food safety knowledge and practices among food handlers and consumers in Gulf countries. *Food Control*, 101, 121-130.

Al-Kandari, D., Al-Abdeen, J., & Sidhu, J. (2019). Food safety knowledge and practices among food handlers and consumers in Gulf countries. *Food Control*, 101, 121-130.

Aprilianti, Ira; Amanta, Felippa (2020). Promoting Food Safety in Indonesia's Online Food Delivery Services, Policy Paper, No. 28, Center for Indonesian Policy Studies (CIPS), Jakarta

Aprilianti, Ira; Amanta, Felippa (2020). Promoting Food Safety in Indonesia's Online Food Delivery Services, Policy Paper, No. 28, Center for Indonesian Policy Studies (CIPS), Jakarta

Choe, J. Y., Kim, J. J., & Hwang, J. (2021). Perceived risks from drone food delivery services before and after COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(4), 1276-1296.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.

De Andrade, M. L., Stedefeldt, E., Zanin, L. M., & da Cunha, D. T. (2020). Food safety culture in food services with different degrees of risk for foodborne diseases in Brazil. *Food Control*, 112, 107152.

Delaney, T., Wolfenden, L., & Wyse, R. (2021). Online food delivery systems and their potential to improve public health nutrition: a response to 'A narrative review of online food delivery in Australia'. *Public Health Nutrition*, 26(1), 273-274.

delivery in food waste generation in China during the crisis of COVID-19. *International Journal of Food Science & Technology*, 58(10), 5602-5608. <https://doi.org/10.1111/ijfs.16552>

FAO/WHO. (1997). Risk management and food safety. Food and Agriculture Organization of the United Nations. <https://openknowledge.fao.org/handle/10986/12234>

Faour-Klingbeil, D., Osaili, T. M., Al-Nabulsi, A. A., Jemni, M., & Todd, E. C. (2021). An on-line survey of the behavioral changes in Lebanon, Jordan and Tunisia during the COVID-19 pandemic related to food shopping, food handling, and hygienic practices. *Food control*, 125, 107934.

Hwang, J., & Choe, J. Y. (2019). Exploring perceived risk in building successful drone food delivery services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(8), 3249-3269.

Li, W., Liping, P., & Khan, Q. (2018). *Research Methods in Education* (1st ed.). New Delhi, India: SAGE Publications India Pvt Ltd.

Limon, M. R. (2021). Food safety practices of food handlers at home engaged in online food businesses during COVID-19 pandemic in the Philippines. *Current Research in Food Science*, 4, 63-73.

Lin, C.-W., Huang, Y.-A., Sia, W.Y., Tao, K.-C., & Chen, Y.-C. (2024). Impact of food delivery platforms on consumer behavioral intentions during COVID-19 pandemic. *Eng. Proc.*, 74, 41. <https://doi.org/10.3390/engproc2024074041>

Lingyun Mi et.al.(2023): Benevolent and authoritarian: How paternalistic leadership promotes employee green behavior, *Business Strategy and the Environment* Volume 33, Issue 4 .

Lütfi Sürücü, et, al.(2024): Paternal leadership and employee creativity: the mediating role of psychological safety, *Kybernetes*, Vol. 53 No. 5.

McNally, G. (2024). *The role of risk management in food safety*. Retrieved from <https://blog.foodsconnected.com/the-role-of-risk-management-in-food-safety>

Moghnia, O. H., Rotimi, V. O., & Al-Sweih, N. A. (2021). Evaluating food safety compliance and hygiene practices of food handlers working in community and healthcare settings in Kuwait. *International journal of environmental research and public health*, 18(4), 1586.

Mulyanto, G., Kusumaningrum, H. D., & Wulandari, N. (2023). Food safety knowledge and awareness among stakeholders of the online-food-delivery system in Depok City Indonesia. *Food Research*, 7(5), 29-41.

Ncube, F., Kanda, A., Chijokwe, M., Mabaya, G., & Nyamugure, T. (2020). Food safety knowledge, attitudes and practices of restaurant food handlers in a lower-middle-income country. *Food science & nutrition*, 8(3), 1677-1687.

Osman, I., Omar, E. N., Ratnasari, R. T., Furqon, C., & Sultan, M. A. (2024). Perceived service quality and risks towards satisfaction of online halal food delivery system: from the Malaysian perspectives. *Journal of Islamic Marketing*, 15(9), 2198-2228.

Poon and Tung, 2024 The rise of online food delivery culture during the COVID-19 pandemic: an analysis of intention and its associated risk. *European Journal of Management and Business Economics*, 33(1), 54-73.

Remenyi, D. (2002). *Research Strategies – Beyond the Differences*. *The Electronic Journal of Business Methods*, 1, 38-41.

Samyia Safdar et.al.(2023): Leadership dynamics in nursing: a comparative study of paternalistic approaches in China and Pakistan, , *Leadership in Health Services*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.

Saunders, M. N., Lewis, P., & Thornhill, A. (2023). *Research Methods for Business Students* (9th ed.). Pearson Education Limited.

Shenghua Huang & Hongbiao Yin (2024) : The relationships between paternalistic leadership, teachers' emotional labor, engagement, and turnover intention: A multilevel SEM analysis, *Teaching and Teacher Education is an international journal*. Volume 143.

Shenghua Huang a & Hongbiao Yin (2024): The relationships between paternalistic leadership, teachers' emotional labor, engagement, and turnover intention: A multilevel SEM analysis, *Teaching and Teacher Education is an international journal*. Volume 143.

Simon C.H. Chan (2024): Paternalistic leadership, efficacy beliefs and followers' performance: testing a multilevel model, *Leadership & Organization Development Journal*,

Suksrimuang, N., & Ongkunaruk, P. (2022, April). Developing food safety and standards of food delivery service in Thailand during the COVID-19 pandemic. In *Proceedings of the 3rd African International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* Nsukka, Nigeria.

Taha, S., Osaili, T. M., Vij, M., Vij, A., Alhagaraty, E., Ghassan, A. U., ... & Altaher, S. (2021). Measuring management practices impact on hygiene practices of food handlers: The mediating role of commitment and training perception. *Food Control*, 130, 108313.

Thilagamani, S., & Keerthana, R. (2020). Adoption of Food Safety and Hygiene Practices in Food Service Operations. *International Journal of Science and Research*, 10(9), 1382-1385.

Tuglo, L. S., Agordoh, P. D., Tekpor, D., Pan, Z., Agbanyo, G., & Chu, M. (2021). Food safety knowledge, attitude, and hygiene practices of street-cooked food handlers in North Dayi District, Ghana. *Environmental health and preventive medicine*, 26(1), 54.

Wulandari, S. A., Sari, R. P., & Hadining, A. F. (2023). Analysis of Customer Behavior and Attitudes (General Risk) on Satisfaction, Trust and Halal Awareness of

Purchase Intentions in Food Delivery Applications. JDM (Jurnal Dinamika Manajemen), 14(1), 99-110.

الملاحق

الاستبانة

الأستاذة:

تحية طيبة وبعد،

يستهدف الاستبيان التعرف على دور الإجراءات الصحية في إدارة مخاطر توصيل الطعام في المملكة العربية السعودية

وأرجو منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة وموضوعية. علماً بأن البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال إجاباتكم سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستتم التعامل معها بسرية تامة.

ولكم جزيل الشكر والامتنان على حسن تعاونكم

أولاً: الخصائص الشخصية:

■ النوع:

- ذكر
- انثي

■ المؤهل العلمي:

- أقل من الثانوي
- الثانوي
- بكالوريوس
- دراسات عليا

عدد سنوات الخبرة الوظيفية

- أقل من 5 سنوات
- من 5 سنوات الي أقل من 10 سنوات
- من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
- من 15 سنة إلى اقل من 20 سنة
- 20 سنة فأكثر

محاوَر الاستبانة

المحور الأول: الإجراءات الصحية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
فنية					
					1 تساهم اللوائح المتعلقة بالإجراءات الصحية الفنية في تنفيذها بكفاءة وفاعلية
					2 تعمل المطاعم على توفير الأساليب التكنولوجية المساعدة في تطبيق الإجراءات الصحية
					3 يتم متابعة تطبيق الإجراءات الصحية بشكل دوري للتأكد من فعاليتها
					4 هنالك استجابة سريعة من قبل المطاعم في حال وجود أي خلل في تطبيق الإجراءات الصحية
					5 تهتم المطاعم بتوفير كافة وسائل الإجراءات الصحية الفنية للعاملين في مجال توصيل الطلبات
بيئية					

					8	تهتم المطاعم بتطبيق الإجراءات الصحية المتعلقة ببيئة العمل
					9	تعمل المطاعم على تنفيذ الإجراءات الصحية التي تساهم في تقليل التلوث الناتج عن العمل
					10	تقوم المطاعم بتوفير ميزانية مخصصة لتطبيق الإجراءات الصحية البيئية
					11	تعمل المطاعم على زيادة وعي العاملين بضرورة الالتزام بتطبيق الإجراءات الصحية المتعلقة ببيئة العمل
					12	تقوم المطاعم بتطبيق الإجراءات الصحية التي تساهم في علاج أي مشكلات بيئية تحدث أثناء العمل
البشرية						
					14	تهتم المطاعم بتوفير الخبرات والكفاءة المتميزة في مجال توصيل الطلبات
					15	تقوم المطاعم بتدريب العاملين على كيفية تطبيق الإجراءات الصحية المتعلقة بالعمل

					تعمل المطاعم على توفير كافة وسائل الحماية الصحية للعاملين	16
					تقوم المطاعم بتوضيح الإجراءات الصحية المتعلقة بكل وظيفة للعاملين	17
					تهتم المطاعم بزيادة قدرة العاملين على تطبيق الإجراءات الصحية بكفاءة وفاعلية	18

المحور الثاني: معالجة مخاطر توصيل الطعام

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يتم توفير الحماية التأمينية للعاملين في مجال توصيل الطعام					
2	يتم توفير كافة وسائل الحماية للعاملين في مجال توصيل الطعام					
3	يتم وضع القوانين التي تنظم سير العمل للعاملين في توصيل الطعام					
4	يتم اجراء كشف دوري على العاملين في توصيل الطعام للتأكد من سلامتهم الصحية					
5	يتم توفير وسائل النقل اللازمة لتسهيل عمل العاملين في توصيل الطعام					
6	يتم تحديد الوقت الفعلي لتوصيل الطلبات الي العميل					
7	يتم توفير نظام يسمح للعميل بمتابعة طلباتهم من المطعم حتى الوصول إليهم					
8	يتم تجهيز الطلب الذي يتم توصيله بأعلى كفاءة ممكنة					
9	تستخدم العبوات الصحية في نقل الطعام الذي يتم توصيله					
10	يتم الاهتمام بتحسين بيئة العمل الخاصة بتوصيل الطعام					
11	يتم توفير العبوات التي تسمح بالحفاظ على جودة الطعام عند توصيله من المطعم للعملاء					
12	يتم استخدام أفضل الأساليب التكنولوجية التي تساهم في زيادة كفاءة عملية توصيل الطعام					

Abstract

The study aimed to reveal the role of health measures in managing food delivery risks in Saudi Arabia. The study was based on the analytical descriptive curriculum. The study tool was a questionnaire, applied to 456 food delivery delegates in Saudi Arabia. The results of the study found a high level of application of health measures in restaurants in Saudi Arabia, with an average calculation of 4,043 standard deviations of 0.953 and a high level of application of its dimensions (technical, environmental, human). High capacity to address food delivery risks in Saudi Arabia with an average arithmetic value of 4,094 by standard deviation. Having a statistically significant expulsive effect of applying health measures to addressing food delivery risks in Saudi Arabia at a level of 0.01. Having a statistically significant expulsive effect of applying technical health measures to address food delivery risks in Saudi Arabia at a level of 0.01.

Keywords: Health Measures - Risk Management - Food Delivery - Saudi Arabia.

Mid-Ocean University School of Management
Master of Risk Management

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

Prepared by:
Madawi Khaled Al Shaigi

Supervised by:
Dr. Asmaa Abu Anz

Year:2024