

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / إدارة مخاطر



العنوان باللغة العربية

تأثير إدارة المخاطر على العاملين في النشاط الغذائي

تطبيق عملي على سلسلة مطاعم وينديز في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ عدي صالح الحربي

الرقم الجامعي: 222000183

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة :

تعتبر إدارة الموظفين في المطاعم من أكثر الجوانب تعقيداً وحساسية في هذا القطاع. فالمطاعم تعتمد بشكل كبير على فريق العمل لتقديم خدمة ممتازة للزبائن وضمان تجربة طعام ممتعة. ومع ذلك، هناك العديد من المخاطر والتحديات التي تواجه إدارة الموظفين في هذا المجال، والتي يجب على أصحاب المطاعم والمديرين التنبيه إليها والتعامل معها بفعالية.

ففي ظل طبيعة العمل سريعة الإيقاع، واعتماد المطاعم على موظفين مؤقتين أو بدوام جزئي، تبرز مخاطر مثل ارتفاع معدل دوران العمالة، الذي يُزيد من تكاليف التوظيف والتدريب، ويُضعف تماسك الفريق. كما أن نقص التدريب الكافي، خاصة في مجالات السلامة الغذائية والتعامل مع العملاء، قد يؤدي إلى أخطاء تشغيلية أو انتهاكات صحية تهدد سمعة المطعم. ولا تقل المخاطر القانونية خطورةً، مثل عدم الالتزام بقوانين العمل أو تشريعات التأمين الصحي، مما يعرض المؤسسة لعقوبات مالية أو إجراءات قضائية.

وتتضاعف هذه التحديات في المطاعم متعددة الجنسيات بسبب الاختلافات الثقافية واللغوية، التي قد تُولد سوء تفاهم أو صراعات داخلية إن لم تُدار بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، تُشكل بيئة المطابخ خطراً على السلامة المهنية بسبب استخدام الأدوات الحادة أو التعرض للحرارة العالية، مما يستوجب تطبيق إجراءات وقائية صارمة. ولا يُمكن إغفال تأثير الأزمات الخارجية، مثل جائحة كوفيد-19، التي كشفت عن هشاشة القطاع في مواجهة التقلبات المفاجئة في الطلب أو الإغلاقات الإجبارية.

في هذا السياق، تهدف دراسة إدارة المخاطر المرتبطة بالموظفين إلى تحليل هذه التحديات بشكلٍ استباقي، وطرح آليات مرنة لتعزيز كفاءة الفريق، مثل تبني برامج تدريبية مستدامة، وتحفيز الموظفين عبر تحسين ظروف العمل، واعتماد أدوات تكنولوجية لتبسيط التواصل وتقليل الأخطاء. إن معالجة هذه المخاطر ليست مجرد خطوة وقائية، بل استثمارٌ في رأس المال البشري الذي يُشكل حجر الزاوية لتحقيق التميز في قطاعٍ يتسم بالتنافسية العالية وتوقعات العملاء المتزايدة.

بالتالي، فإن فهم هذه المخاطر وإدارتها بذكاء يُصبح ضرورةً استراتيجية لضمان استمرارية المطاعم وازدهارها، خاصة في ظل عالمٍ يتطلب التوازن بين الكفاءة التشغيلية والالتزام بمعايير الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

مشكلة الدراسة:

تركزت مشكلة الدراسة في المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في مطعم وينديز في الرياض بالمملكة العربية السعودية، وتسعى الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيسي: ما هي المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في المطاعم وكيفية معالجتها؟

أهمية الدراسة:

تعود أهمية الدراسة الى:

1. إبراز دور وأهمية مخاطر الإدارة في المطاعم
2. إلقاء الضوء على أهمية ودور إدارة المخاطر الخاصة بالمطاعم وإدارة الموظفين
3. تفيد الدراسة في التعرف على مخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في مطعم وينديز في الرياض بالمملكة العربية السعودية

أهداف الدراسة:

هدفت الدارسة إلى:

1. تحليل تأثير المخاطر على العمليات التشغيلية
2. تحديد وتصنيف المخاطر الرئيسية
3. تحليل مدى فعالية سياسات إدارة الموظفين المتبعة في المطاعم.
4. اكتشاف ضعف التحفيز أو الأجور بمعدل دوران الموظفين.
5. مقارنة الممارسات بين المطاعم المختلف
6. تحسين الاستجابة للأزمات الطارئة

تساؤلات الدراسة:

1. ما هي أبرز المخاطر المرتبطة بإدارة الموظفين في المطاعم؟
2. ما هو الأثر المالي لمعدل دوران الموظفين المرتفع على المطاعم؟
3. كيف تؤثر نقص الكفاءة في التدريب على جودة الخدمة ورضا العملاء؟
4. هل تُطبق المطاعم معايير كافية للصحة والسلامة المهنية؟ وما الثغرات الموجودة؟
5. ما هي العوامل التي تُساهم في ارتفاع معدل دوران الموظفين (مثل الأجور، الضغط، بيئة العمل)؟
6. ما هي استراتيجيات المطاعم للتعامل مع الأزمات الطارئة (مثل الأوبئة أو الكوارث الطبيعية)؟

فروض الدراسة :

1. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنقص التدريب على أداء الموظفين في المطعم.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنقص التدريب على أداء الموظفين في المطعم، حيث يؤدي نقص التدريب إلى انخفاض في مستوى الأداء.
3. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين معدل دوران الموظفين وتكاليف التوظيف في المطعم.
4. يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين معدل دوران الموظفين وتكاليف التوظيف، حيث يزداد معدل الدوران مع زيادة تكاليف التوظيف.

الدراسات السابقة:

دراسة (إيهاب فتحي، اسلام إبراهيم) بعنوان مخاطر العمل بمطاعم وكافيات مدينة الإسكندرية هدفت هذه الدراسة التعرف على مخاطر العمل التي قد يتعرض لها العاملين بالمطاعم والكافيات بمدينة الإسكندرية مع مقارنة تلك النتائج بين المطاعم والكافيات المرخصة من وزارة السياحة مع المرخصة من المحليات. ومن ذلك الهدف يظهر التساؤل التالي: هل يوجد اختلاف بين عناصر مخاطر العمل التي قد يتعرض لها العاملون في المطاعم او الكافيات بالنمشتات المرخصة من وزارة السياحة او المرخصة من المحليات في ذات المدينة؟

تم جمع بيانات الدراسة بالاعتماد على استمارة استبيان تم أعدادها وتم تقسيم الاستمارات الى عدد 12 محور بمجموع أسئلة 73 سؤال وقد استخدم الدراسة برنامج spss لتحليل البيانات، حيث بلغ أجمالي الاستمارات 898 استمارة وعدد الاستمارات الصالحة هو 781 استمارة وهو ما يمثل نسبة 94.44% من مجموع الاستمارات التي تم تجميعها

وظهرت النتائج ان الفئة الأكبر لم يحصل العاملين فيها على تدريب الازم بشأن قواعد الامن والسلامة الخاصة بالتعامل مع الآلات والمعدات

واوصت الدراسة بضرورة توحيد المواصفات الخاصة بالمطاعم او الكافيات ومع ضرورة تدريب العاملين بالمطاعم والكافيات على جميع نواحي السلامة والصحة المهنية ومخاطر العمل.

دراسة (حاتم محمد، 2020) "تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين في المطاعم"

هدفت هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين في قطاع المطاعم.

أظهرت النتائج أن ضغوط العمل الشديدة، مثل ساعات العمل الطويلة والتعامل مع العملاء الصعبين، تؤدي إلى انخفاض في مستوى الأداء وزيادة احتمالية الإرهاق والتسرب الوظيفي.

أوصت الدراسة بضرورة توفير بيئة عمل صحية وداعمة للموظفين، وتقديم برامج تدريب للتعامل مع ضغوط العمل.

دراسة (قاسم شريف ، 2018) "دور الحوافز في تحسين رضا الموظفين في المطاعم" .

استهدفت هذه الدراسة تحليل تأثير أنظمة الحوافز المختلفة على رضا الموظفين في المطاعم.

بينت النتائج أن أنظمة الحوافز الفعالة، التي تشمل المكافآت المالية والمعنوية، تساهم في زيادة رضا الموظفين وتحسين أدائهم.

أوصت الدراسة بضرورة تصميم أنظمة حوافز عادلة وشفافة، وربطها بأداء الموظفين.

دراسة (هيثم عبد الرازق ، 2022) "تأثير نقص التدريب على جودة الخدمة في المطاعم"

سعت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير نقص التدريب على جودة الخدمة المقدمة في المطاعم.

كشفت النتائج أن نقص التدريب يؤدي إلى أخطاء في الخدمة، وتأخير في تلبية طلبات العملاء، وانخفاض مستوى رضاهم.

أوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريب شاملة للموظفين الجدد والحاليين، وتحديث هذه البرامج بشكل دوري.

دراسة (منال محمد، 2019) "العلاقة بين التواصل الداخلي ورضا العملاء في المطاعم"

هدفت هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين جودة التواصل الداخلي بين الموظفين ورضا العملاء.

أظهرت النتائج أن التواصل الفعال بين الموظفين والإدارة، وبين الموظفين أنفسهم، يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز قنوات التواصل الداخلية في المطاعم، وتشجيع الموظفين على التواصل الفعال.

التعليق على الدراسات السابقة

تُعد الدراسات السابقة التي تم ذكرها ذات أهمية كبيرة في فهم المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في المطاعم، وتسلط الضوء على بعض الجوانب الهامة التي يجب على أصحاب المطاعم والمديرين أخذها في الاعتبار. ومع ذلك، هناك بعض النقاط التي يجب أخذها في الاعتبار عند التعليق على هذه الدراسات:

نقاط القوة

تنوع المواضيع المتعلقة بإدارة الموظفين، مثل ضغوط العمل، والحوافز، والتدريب، والتواصل. هذا يساعد على فهم شامل للتحديات التي تواجه المطاعم في هذا المجال.

تقدم الدراسات نتائج هامة وقابلة للتطبيق، مثل تأثير ضغوط العمل على الأداء، وأهمية الحوافز في تحسين الرضا، وتأثير نقص التدريب على جودة الخدمة. هذه النتائج يمكن أن تساعد المطاعم على اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين إدارة موظفيها.

التوصيات عملية وقابلة للتنفيذ، مثل توفير بيئة عمل صحية، وتصميم أنظمة حوافز عادلة، وتوفير برامج تدريب شاملة. هذه التوصيات يمكن أن تساعد المطاعم على تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الموظفين.

نقاط الضعف

ولا تأخذ في الاعتبار الاختلافات بين المطاعم المختلفة، مثل حجم المطعم، ونوع المطبخ، والجمهور المستهدف.

يكون من الصعب قياس بعض المتغيرات المستخدمة في الدراسات، مثل ضغوط العمل، ورضا الموظفين، وجودة التواصل. هذا يمكن أن يؤثر على دقة النتائج.

تركز معظم الدراسات على الجوانب السلبية لإدارة الموظفين، مثل ضغوط العمل ونقص التدريب. قد يكون من المفيد إجراء المزيد من الدراسات التي تركز على الجوانب الإيجابية، مثل أفضل الممارسات في إدارة الموظفين.

تُعد الدراسات السابقة حول المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في المطاعم ذات قيمة كبيرة لفهم التحديات التي تواجه هذا القطاع. ومع ذلك، هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات لتطوير فهم أعمق لهذه التحديات واقتراح حلول أكثر فعالية.

المنطقات النظرية للدراسة:

1. نظرية الموارد البشرية

التركيز: تعتبر الموارد البشرية (الموظفين) أصولاً استراتيجية للمنظمة (المطعم).

المخاطر: عدم الاستثمار في الموارد البشرية، مثل التدريب والتطوير، يمكن أن يؤدي إلى نقص في

المهارات والكفاءات، مما يؤثر سلباً على الأداء والجودة.

الحلول: يجب على المطاعم الاستثمار في تدريب وتطوير موظفيها، وتوفير بيئة عمل محفزة، لضمان

جذب أفضل الكفاءات والاحتفاظ بها.

2. نظرية الإدارة العلمية

التركيز: تركز على الكفاءة والإنتاجية من خلال تقسيم العمل وتحديد المهام وتدريب الموظفين على

أداء المهام بشكل فعال.

المخاطر: قد يؤدي التركيز المفرط على الكفاءة إلى إهمال الجوانب الإنسانية، مثل رضا الموظفين

والتحفيز، مما قد يؤثر سلباً على الإنتاجية والجودة.

الحلول: يجب على المطاعم تحقيق التوازن بين الكفاءة والجوانب الإنسانية، من خلال توفير بيئة عمل

مريحة وداعمة، وتقدير جهود الموظفين.

3. نظرية العلاقات الإنسانية

التركيز: تؤكد على أهمية العلاقات الإنسانية والتفاعل الاجتماعي في بيئة العمل.

المخاطر: عدم الاهتمام بالعلاقات الإنسانية، مثل التواصل الفعال والتعاون بين الموظفين، يمكن أن

يؤدي إلى مشاكل في التواصل، وصراعات، وانخفاض في الروح المعنوية.

الحلول: يجب على المطاعم تعزيز التواصل الفعال بين الموظفين والإدارة، وتشجيع العمل الجماعي، وخلق بيئة عمل إيجابية.

4. نظرية القيادة

التركيز: تلعب القيادة دوراً حاسماً في توجيه وتحفيز الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة.

المخاطر: القيادة غير الفعالة، مثل عدم وجود رؤية واضحة، أو عدم القدرة على التواصل بفعالية، يمكن أن يؤدي إلى الارتباك، وانخفاض الروح المعنوية، وعدم تحقيق الأهداف.

الحلول: يجب على المطاعم اختيار قادة يتمتعون بمهارات قيادية قوية، وقادرين على تحفيز الموظفين وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف.

5. نظرية التحفيز

التركيز: تسعى إلى فهم العوامل التي تحفز الموظفين على العمل بجد وتحقيق الأهداف.

المخاطر: عدم وجود نظام حوافز فعال، أو عدم تقدير جهود الموظفين، يمكن أن يؤدي إلى انخفاض الدافعية والإنتاجية.

الحلول: يجب على المطاعم تصميم أنظمة حوافز عادلة وشفافة، وتقدير جهود الموظفين ومكافأتهم على أدائهم المتميز.

6. نظرية إدارة المخاطر

التركيز: تركز على تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي تواجه المنظمة.

المخاطر: عدم تحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين، مثل نقص التدريب، وارتفاع معدل الدوران، يمكن أن يؤدي إلى مشاكل كبيرة في الأداء والجودة.

الحلول: يجب على المطاعم وضع خطط لإدارة المخاطر المتعلقة بالموظفين، وتحديد الإجراءات اللازمة للتعامل مع هذه المخاطر.

أدوات الدراسة:

ستكون الأداة الأساسية المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبانة، والتي ستتضمن:

الاستبانة: تمثل الأداة الرئيسية لجمع البيانات، حيث ستحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى قياس تأثير المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في المطاعم.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: دور المخاطر المتعلقة بإدارة الموظفين في المطاعم

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية

الحدود الزمانية: 2024

التحليل الإحصائي لقياس:

الصدق والثبات لأدوات البحث.

قياس المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لنتائج الاستبانة.

الخاتمة :

إدارة الموظفين في المطاعم تشكل تحدياً كبيراً، نظراً لتنوع المخاطر التي يمكن أن تؤثر على الأداء والجودة ورضا العملاء. وقد تم تسليط الضوء في هذه الدراسة على مجموعة متنوعة من المخاطر، بما في ذلك:

مخاطر تتعلق بالتدريب والتطوير: نقص التدريب، وعدم كفاية برامج التطوير، يمكن أن يؤدي إلى أخطاء في الخدمة، وانخفاض مستوى الجودة، وعدم القدرة على تلبية احتياجات العملاء.

مخاطر تتعلق بالتحفيز والتقدير: عدم وجود نظام حوافز فعال، وعدم تقدير جهود الموظفين، يمكن أن يؤدي إلى انخفاض الدافعية والإنتاجية، وزيادة احتمالية التسرب الوظيفي.

مخاطر تتعلق ببيئة العمل: ضغوط العمل الشديدة، وساعات العمل الطويلة، والتواصل غير الفعال، يمكن أن يؤثر سلباً على صحة الموظفين النفسية والجسدية، ويقلل من مستوى رضاهم.

مخاطر تتعلق بالتواصل: ضعف التواصل بين الموظفين والإدارة، أو بين الموظفين أنفسهم، يمكن أن يؤدي إلى سوء الفهم، والأخطاء، وتأخير في إنجاز المهام.

مخاطر تتعلق بالتنوع والشمولية: التمييز والمضايقة يمكن أن يؤثر سلباً على معنويات الموظفين، ويقلل من إنتاجيتهم، ويزيد من احتمالية رفع دعاوى قضائية ضد المطعم.

إدارة الموظفين في المطاعم تتطلب تخطيطاً دقيقاً وجهوداً مستمرة.

المراجع :

1. كشك، منال محمد طلعت. (2018). رؤية جديدة نحو استخدام التقنية الحديثة ثلاثية الأبعاد " D3 بالإسكندرية الفندقية الضيافة أداء لتطوير الفندقية التغذية قطاع في "Printingمجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج، 15، ع، 2، 118
2. الصوالحي، هيثم عبد الرزاق، غراب، نجوى محمد، إبراهيم، سعيد سلامة، و حليم، حازم توفيق. (2011). دراسة محددات الرضا الوظيفي في مطاعم الوجبات السريعة. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج، 8، ع، 1، 99 - 114.
3. قاسم، شريف حسن. (2011). بعض المخاطر المصاحبة للتنمية السياحية في بلدان العالم الثالث. المجلة المصرية للدراسات التجارية، مج، 12، ع 4. 350 - 327
4. مقابلة، خالد مصطفى. (2022). جودة الخدمات في المطاعم الفندقية. مؤتم للبحوث والدراسات - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج، 17، ع، 7، 263
5. الشيشيني، حاتم محمد عبدالرؤوف. (2013). أساليب المحاسبة الإدارية ونظم الرقابة الإدارية و المدخل الشامل لإدارة المخاطر ERM معدراسة تطبيقية في البنوك التجارية. المجلة المصرية للدراسات التجارية، مج، 37، ع، 3، 263 .
6. إبراهيم، عبدالفتاح عبدالعزيز محمد. (2024). مستوى جودة المطاعم السودانية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع، 110 ، 167

