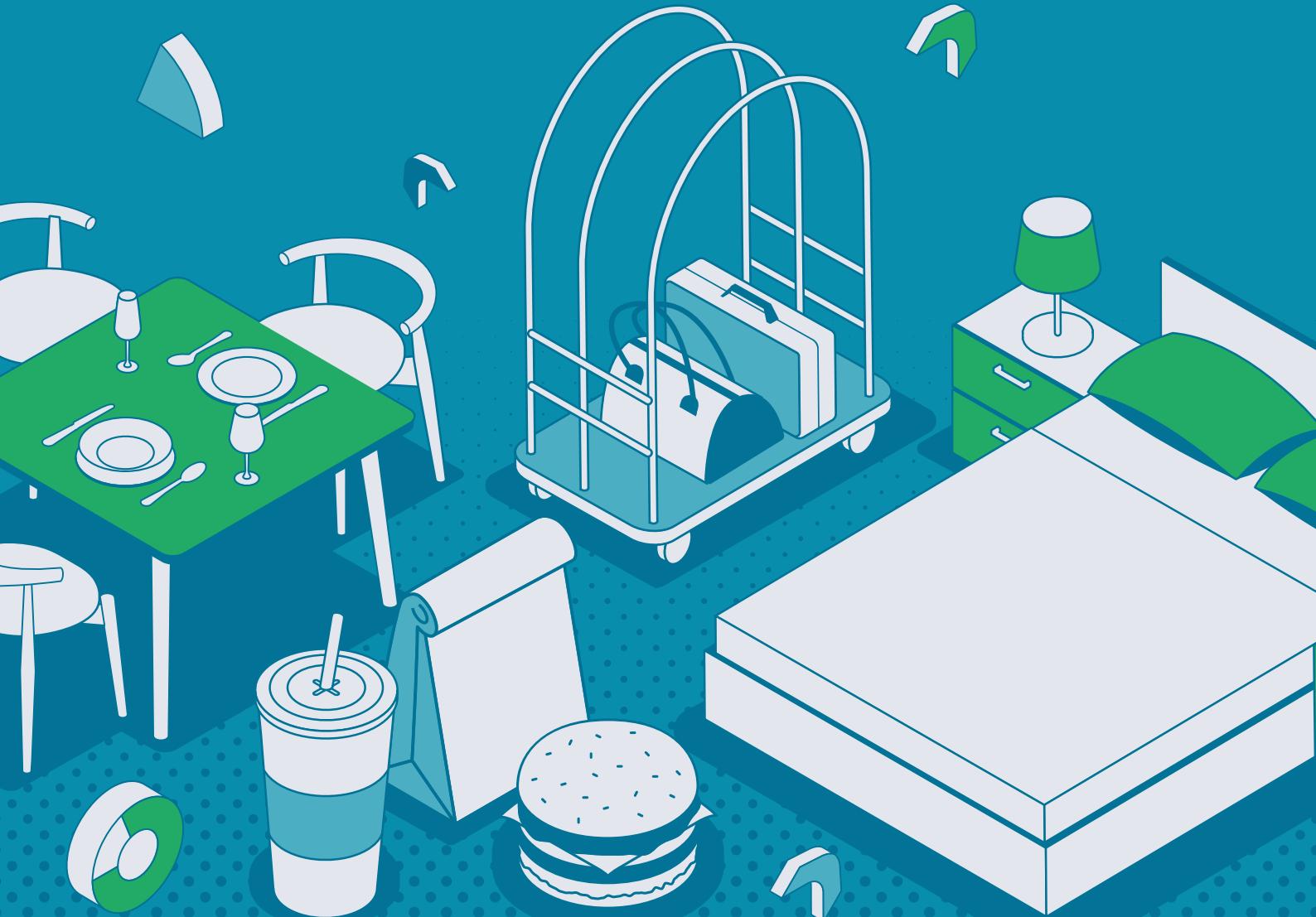


تقارير متخصصة في قطاع التجزئة

# أنشطة خدمات الإقامة والأطعمة والمشروبات



# المحتويات

بعض المؤشرات الاقتصادية  
لأنشطة خدمات الإقامة وخدمات  
الأطعمة والمشروبات

نبذة عن التقرير

أبرز التقنيات الحديثة المستخدمة  
في خدمات الإقامة والفنادق على  
المستوى العالمي

مؤشرات التكنولوجيا  
والتقنيات الحديثة في  
المملكة العربية السعودية

ملخص عن التقنيات الحديثة  
المستخدمة في منشآت خدمات  
الأطعمة والمشروبات في العالم

التقنيات الحديثة في المنشآت  
السعودية العاملة  
في أنشطة الإقامة

التقنيات الحديثة في المنشآت  
السعودية العاملة في خدمات  
الأطعمة والمشروبات

# نبذة عن التقرير



# نبذة عن التقرير

## عن منشآت

أُنشئت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" عام 2016م، وتتلخص أهدافها في تنظيم قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة، ودعمه، وتنميته، ورعايته، وفقاً لأفضل الممارسات العالمية؛ لرفع إنتاجية هذه المنشآت، وزيادة مساحتها في الناتج المحلي الإجمالي إلى 35% بحلول عام 2030م.

وتعمل "منشآت" على إعداد وتنفيذ ودعم برامج ومشاريع؛ لنشر ثقافة العمل الحر، وفكرة، وروح ريادة الأعمال، والمبادرة، والابتكار، وتنويع مصادر الدعم المالي للمنشآت، وتحفيز مبادرات قطاع رأس المال الجريء، إلى جانب وضع السياسات ومعايير لتمويل المشاريع التي تصنف بأنها مشاريع صغيرة ومتوسطة، وتقديم الدعم الإداري والفنى للمنشآت، ومساندتها في تنمية قدراتها الإدارية، والفنية، والمالية، والتسويقية، والموارد البشرية، وغيرها.

كما تعمل على دعم إنشاء شركات متخصصة في التمويل، وتفعيل دور البنوك، وصناديق الإقراض، وتحفيزها؛ لأداء دور متميّز، وفعال في التمويل، والاستثمار في المنشآت، وإنشاء البرامج الازمة لتنمية المنشآت، ودعمها، إضافة إلى إنشاء مراكز خدمة شاملة للمنشآت؛ لإصدار جميع المتطلبات النظامية لها ونحوها؛ من خلال المشاركة الفعلية والإلكترونية للجهات العامة والخاصة ذات العلاقة.



## الأهداف العامة للتقرير

- عرض بعض المؤشرات ذات العلاقة بالقدرات، والبنية التحتية التقنية في المملكة العربية السعودية، ومقارنتها ببعض الدول الأخرى.

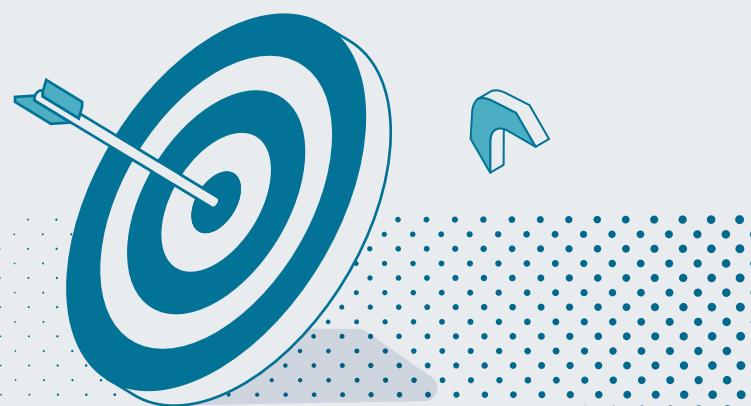
- استقصاء آراء أصحاب منشآت الإقامة والمطاعم والمقاهمي، وتقييماتهم، حول مدى اعتمادهم على التقنيات الحديثة في منشآتهم، وذلك على ثلاثة مستويات : التقنيات المستخدمة في عملية الإنتاج؛ والتقنيات المستخدمة في عمليات التنظيم والإدارة؛ والتقنيات المستخدمة في عمليات الطلب والدفع.

- تشجيع رواد الأعمال للاستثمار في هذه التقنيات الحديثة، وتوضيح الصعوبات والتحديات الحالية والمستقبلية المطروحة في هذا المجال.

- دفع الاستثمار في أنشطة الإقامة، وتقديم الأطعمة والمشروبات، والرفع من قيمتها الاقتصادية، ومن مساحتها في الناتج المحلي الإجمالي.

- تقديم معلومات، وتوضيحات بخصوص مساهمة التقنيات الحديثة والتكنولوجيا في تطور أنشطة الإقامة، والمطاعم والمقاهي.

- عرض لأبرز التقنيات الحديثة، والحلول التكنولوجية المستخدمة في أنشطة الإقامة، وأنشطة خدمات الأطعمة والمشروبات على المستوى العالمي.



# منهجية التقرير



تعتمد منهجية التقرير على جمع وعرض البيانات، والإحصاءات، والمؤشرات التقنية والاقتصادية ذات العلاقة باستخدام التقنيات الحديثة في أنشطة الإقامة والمطاعم والمقاهي، في المملكة العربية السعودية، ومقارنتها مع دول أخرى، وتحليلها اعتماداً على آراء وتقييمات أصحاب المنشآت العاملة في هذه الأنشطة.

## طرق جمع البيانات

### بيانات أولية

جُمعت من خلال المقابلات الميدانية باستخدام الاستبانة لعينة تمثيلية من أصحاب المنشآت العاملة في أنشطة الإقامة، والمطاعم والمقاهي.



### بيانات ثانوية

صادرة عن هيئات ومؤسسات سعودية، أو عن هيئات ومنظمات وتقارير دولية موثوقة.



# التعريف بالأنشطة



## أنشطة خدمات الإقامة

هي الأنشطة المندرجة تحت القسم (55)، من الباب (ط) في دليل التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية، المعتمد على التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية، بحسب التقسيم الرابع (ISIC4)، وتكون من 11 نشاطاً فرعياً، مثل: الفنادق، والوحدات، والشقق الفندقية، والشاليهات، وقصور وصالات الأفراح والمناسبات مع الإقامة...

### فنادق اقتصادية

هي فنادق من فئة نجمتين، أو نجمة واحدة، تؤجر غرفة أو أكثر إلى الزبائن لفترات طويلة من الزمن، وتتشبه هذه الفنادق مبنياً الشقق، إلا أنها توفر أيضاً خدمات الغسيل والكي وأسعارها منخفضة مقارنة بالفنادق الأخرى.

### فنادق فاخرة

هي الفنادق التي من فئة الأربع نجوم وأكثر، وتكون في أغلب الأحيان تابعة لسلسل فندقية عالمية، ولكن يوجد منها أيضاً أصناف ذات علامات محلية، تقدم خدمات عالية الجودة في محيط فاخر وأنيق.

### أخرى

تشمل عدة أصناف أخرى من منشآت الإقامة، وتقدم خدماتها لمدة قصيرة، تصل حد الساعة، مثل الموتيلات، وتوجد غالباً على الطرق السريعة، وبالقرب من المناطق السياحية، أو تقدم خدمات إقامة عرضية، مثل: المخيمات، والشاليهات في المناسبات.

### فنادق متوسطة

هي الفنادق المتوسطة الحجم من فئة ثلاثة نجوم، تتوارد في أغلب المدن الكبرى، وضواحيها، وتقدم خدماتها بأسعار وبمواصفات أقل من الفنادق الراقية. ولكن الكثير منها يتسم بمحيط فخم، وبمجال خدمات واسع.

# التعريف بالأنشطة

## أنشطة خدمات الأطعمة والمشروبات

هي الأنشطة المندرجة تحت القسم (56)، من الباب (ط) في دليل التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية، المعتمد على التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية، بحسب التنقيح الرابع (ISIC4)، وتكون من 13 نشاطاً فرعياً، مثل: المطعم مع الخدمة، والبوفيهات، ومطعم الوجبات السريعة، والمقاهي...



### المقاهي

المقهى، أو الكوفي شوب، أو الكافيه هو مكان عام، يجلس الناس فيه لشرب القهوة، أو الشاي، أو العصائر، والمشروبات، والمأكولات الخفيفة. يوجد منها العديد من الأصناف حسب نوع وجودة الخدمة المقدمة والمساحة والمكان... ومنها ما ينتمي إلى علامات تجارية عالمية، وأخرى محلية عادةً ما يكون لها فروع، ومنها من دون علامة، يكون لها في أغلب الأحيان فرع واحد.



### مطعم مع الخدمة

تسمى أيضاً مطعم الخدمة على الطاولة، وهي مطعم يتم فيها إعداد وتقديم الوجبات الغذائية؛ لتناولها داخل صالة الطعام الملحقه والمعدة خصيصاً لهذا الغرض، أو يمكن تناولها خارج المحل.

### أخرى

تشمل عدة أصناف أخرى، مثل: البوفيهات، والكافيتيريات، والمطعم المتنقلة (Food truck)....، وتقدم خدمات سريعة في مساحات صغيرة، وبأسعار منخفضة نسبياً.



### مطعم الوجبات السريعة

تعرف أيضاً بمطعم الخدمة السريعة، وهي تتميز بتقديم الأطعمة سريعة التحضير، ضمن قائمة محدودة من الوجبات. غالباً ما تنتهي هذه المطعم إلى علامات تجارية عالمية، ولكن يمكن أن تكون ذات علامات تجارية محلية، وتقدم في الغالب أنواعاً من أنماط الغذاء الغربي.



# بعض المؤشرات الاقتصادية لأنشطة خدمات الإقامة، وخدمات الأطعمة والمشروبات

حتى الربع الثاني من عام 2022م

# الناتج المحلي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة والمطاعم والفنادق (الربع الثاني 2022م)

الناتج المحلي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة والمطاعم والفنادق (مليون ريال)



تتيح إحصاءات الحسابات القومية الصادرة عن الهيئة العامة للإحصاء إمكانية الاطلاع على توزيع الناتج المحلي الإجمالي السعودي، حسب 11 قطاعاً اقتصادياً، ومن خلال الإصدارات الجديدة للهيئة، يتضح أن أنشطة خدمات الأطعمة والمشروبات تصنف مع أنشطة تجارة الجملة والتجزئة ضمن القطاع الاقتصادي السادس. وتشير بيانات الربع الثاني من عام 2022م، إلى أن الناتج المحلي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق قد بلغ نحو 73.4 مليارات ريال بالأسعار الحالية، و58.7 مليارات ريال بالأسعار الثابتة (2010=100).

كما تُظهر البيانات ارتفاع الناتج المحلي الحقيقي (بالأسعار الثابتة) لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق بنسبة 22.8%，خلال الربع الثاني 2022م مقارنة بنفس الربع من العام الماضي (2021م).

وتأتي هذه النتائج في وقت رفع فيه البنك الدولي توقعاته بشأن نمو الاقتصاد السعودي. حيث توقع البنك في آخر إصدار له في شهر سبتمبر 2022م حول الوضع الاقتصادي العالمي، بأن ينمو إجمالي الناتج المحلي الحقيقي للمملكة العربية السعودية إلى 8.3% في نهاية العام الجاري 2022م، لتكون أعلى نسبة نمو بين جميع اقتصادات العالم في العام الحالي 2022م. وفي نفس الوقت، سيشهد القطاع غير النفطي السعودي نمواً بنسبة 4.2%， وسيكون مدفوعاً بارتفاع قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق، الذي شهد أرقاماً قياسية خلال الربع الأول من العام 2022م، سواء أكان بالأسعار الحالية أم الثابتة أم التعديلات الموسمية.



**58.7** مiliار ريال

قيمة الناتج المحلي الحقيقي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق خلال الربع الثاني من عام 2022م.



**%22.8**

نسبة النمو الحقيقي للناتج المحلي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق على أساس سنوي

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، الحسابات القومية.

# مساهمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق في الناتج المحلي الإجمالي (الربع الثاني 2022م)



**%8.6**

نسبة مساهمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق في الناتج المحلي الإجمالي خلال الربع الثاني 2022م.



**%20.8**

نسبة مساهمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق في الناتج المحلي غير النفطي خلال الربع الثاني 2022م.



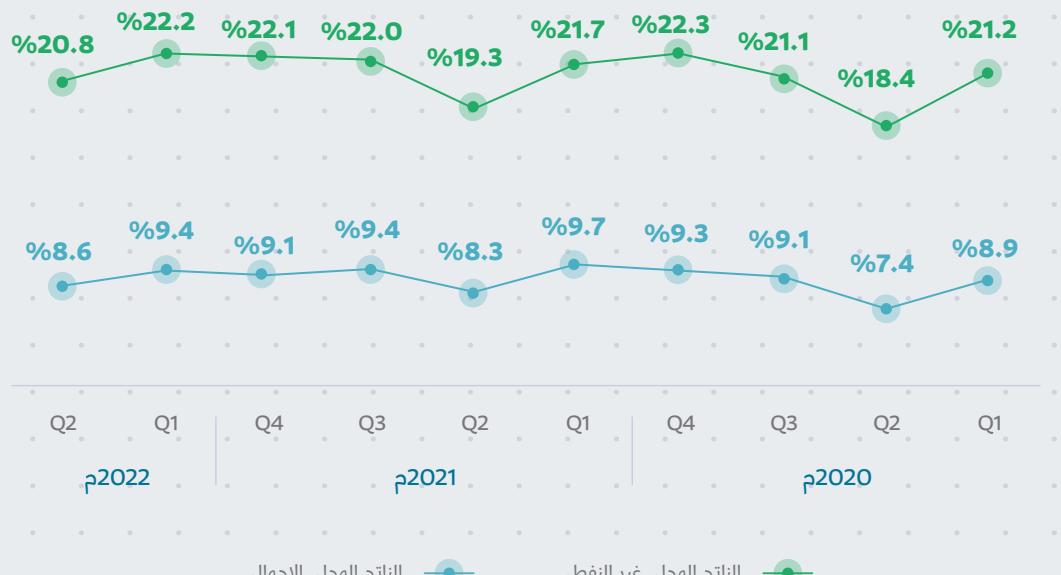
**المركز 3**

قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق هو القطاع الثالث من حيث الأهمية الاقتصادية خلال الربع الثاني 2022م.

خلال الربع الثاني من عام 2022م، بلغ الناتج المحلي بالأسعار الثابتة لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق نحو 58.7 مليار ريال، وقد ساهم بنسبة 8.6% في الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة. هذه النسبة تصل إلى 20.8% من الناتج المحلي غير النفطي، وبذلك يحتل قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق المركز الثالث ضمن القطاعات الاقتصادية غير النفطية، من حيث الأهمية الاقتصادية، بعد قطاع الصناعات التحويلية بـ 11.9%， وقطاع خدمات المال، والتأمين، والعقارات، وخدمات الأعمال بـ 10.2%. وهو يتوازن قطاعات كثيرة أخرى، مثل: التشييد، والبناء، أو النقل، والتخزين، والاتصالات، إلخ.

ويتوقع في ظل التغيرات الوطنية، أن ترتفع مساهمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق في الناتج المحلي غير النفطي، نتيجة للتطورات الحاسمة في قطاعي الترفيه والسياحة، وما سيترتب عنهما من زيادة في الطلب على السلع، والمواد الاستهلاكية المختلفة.

نسبة مساهمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق في الناتج المحلي بالأسعار الثابتة



الناتج المحلي غير النفطي

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، الحسابات القومية.

# الموظفون في أنشطة الإقامة، وخدمات الأطعمة والمشروبات (الربع الثاني 2022م)



تُشير إحصاءات سوق العمل التي تصدرها الهيئة العامة للإحصاء إلى أن عدد الموظفين الخاضعين لأنظمة ولوائح التأمينات الاجتماعية في أنشطة الإقامة، والخدمات الغذائية، قد تجاوز في نهاية الربع الثاني من عام 2022م 653 ألف موظف، بنسبة 6.8% من إجمالي الموظفين في جميع القطاعات الاقتصادية في المملكة. وهي من أكثر القطاعات التي تشغّل السعوديين، حيث أنها تتجاوز قطاعات أخرى مثل: التعليم، والصحة، والمالي، والتأمين، والمعلومات والاتصالات.

وُتّلّه بيانات الربع الثاني 2022م أنّ أكثر من خمس الذين يعملون في أنشطة المطاعم، والفنادق (21.7%) هم مواطنون سعوديون، منهم 63,661 من الإناث (9.7%). وأنّ عدد الموظفات السعوديات في هذه الأنشطة ارتفع بنسبة 92.7% خلال عام واحد، إضافة إلى أن 93.4% من الموظفات في أنشطة الفنادق، والمطاعم أصبحن سعوديات. وكل ذلك هو نتيجة لسياسات تمكين المرأة السعودية، والرفع من مساقتها في الاقتصاد الوطني.

من جانب آخر، مثل السعوديون الذكور نسبة 11.9%，من إجمالي الأيدي العاملة في أنشطة المطاعم، والفنادق؛ وذلك خلال الربع الثاني من عام 2022م، وهي أنشطة أصبحت تستقطب المزيد من السعوديين؛ نتيجة لسياسة توطين الوظائف التي تتبعها المملكة منذ فترة، تماشياً مع أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

من المتوقع أيضاً أن تبدأ تأثيرات سياسة توطين الوظائف على أنشطة الإقامة والمطاعم، والمقاهي في الظهور أكثر خلال الفترة الممتدة بين 2022م، و2025م، خاصة مع تعزيز دور معاهد ومراكز التدريب المهني، والكليات التقنية لتوفير اليد العاملة الوطنية بمستويات عالية من الكفاءة والمهنية. وفي هذا الإطار توقع كلّ من وزارة التعليم، والمؤسسة العامة للتدريب المهني والتكنولوجيا أن يتم قبول 40% من خريجي الثانويات في التدريب التقني والمهني بحلول عام 2030#، كما سيتم فتح تخصصات جامعية عدّة في مجالات الطبخ، وتسيير المنشآت الفندقيّة.

## إجمالي العاملين في أنشطة المطاعم والفنادق

الربع الثاني م2022	الربع الثاني م2021	العاملين
653,310	381,488	

الربع الثاني م2022	الربع الثاني م2021	مواطنون %	البلد
63,661	33,039	21.7	
77,791	41,760		

## النسبة من إجمالي العاملين في جميع الأنشطة الاقتصادية في المملكة العربية السعودية

الربع الثاني م2022	الربع الثاني م2021	العاملين
%6.8	%4.7	

الربع الثاني م2022	الربع الثاني م2021	وافدون %	البلد
4,489	2,175	78.3	
507,369	304,514		

نسبة السعوديات اللواتي

يعملن في أنشطة المطاعم  
والفنادق

%9.7

نسبة الموظفين في أنشطة

المطاعم والفنادق هم  
سعوديين

%21.7

نسبة عدد العاملين في أنشطة

المطاعم والفنادق من إجمالي  
اليد العاملة في المملكة

%6.8

عدد العاملين في أنشطة

المطاعم، والفنادق

653+

اللهيـة العامة للإحصاء، إحصاءات سوق العمل. # : صحفـة عـكـاظ الـإـلـكـتروـنـيـة، تـارـيخ 26 أكتـوبـر 2021م.

المصادر:

# الائتمان المصرفي الممنوح لأنشطة الإقامة، والخدمات الغذائية

## (الربع الثالث 2022م)

تُشير الإحصاءات النقدية والمالية للبنك المركزي السعودي إلى أن إجمالي قيمة الائتمان المصرفي الممنوح لأنشطة الإقامة، والخدمات الغذائية قد بلغ في الربع الثالث من عام 2022م أكثر من 36.5 مليار ريال، مسجلاً نسبة زيادة بلغت 6.3% على أساس ربعي و 19.7% على أساس سنوي.

خلال السنة الممتدة بين الربع الثالث 2021م والربع الثالث 2022م، ارتفعت تمويلات البنك لأنشطة الإقامة، والخدمات الغذائية بشكل خطي حسب المعادلة الموضحة على الرسم ( $y = 1.3962x + 29.284$ ) . هذا المنحى التصاعدي كان استجابة لما شهدته هذه الأنشطة من ديناميكية، ومن تحسن في المردود الاقتصادي بعد مدة من الركود؛ بسبب الأوضاع الصحية، والاقتصادية العالمية. ومن المتوقع أن تتواصل انتعاشة أنشطة الإقامة، والخدمات الغذائية في السنوات القادمة في ظل رفع البنك الدولي لتوقعاته بنمو الاقتصاد السعودي بنسبة 3.7% خلال العام 2023م، وتأكيداته بتعافي القطاعات غير النفطية بعد نجاح المملكة في السيطرة على التأثيرات السلبية للأزمة الصحية العالمية، واعتمادها لسياسات اقتصادية محفزة للقطاع الخاص.

ومن المتوقع أن يتدعم حجم الائتمان الممنوح لأنشطة الإقامة، والخدمات الغذائية أكثر فأكثر، في ظل عزم حكومة المملكة، والتزامها بزيادة إجمالي أصول القطاع المصرفي لتبلغ 3,515 مليار ريال بحلول عام 2025م. وستساهم هذه الإمكانيات الضخمة في دعم القطاع الخاص، والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتشجيع الاستثمار في القطاعات الاقتصادية غير النفطية، ومنها: خدمات الإقامة، والمطاعم والمقاهي.

 **%19.7**

نسبة نمو الائتمان المصرفي الممنوح لأنشطة الإقامة، والخدمات الغذائية على أساس سنوي

 **%6.3**

نسبة نمو الائتمان المصرفي الممنوح لأنشطة الإقامة، والخدمات الغذائية على أساس ربعي

 **36.5** مiliار ريال

الائتمان المصرفي الممنوح لأنشطة الإقامة، والخدمات الغذائية في الربع الثالث 2022م

الائتمان المصرفي الممنوح لأنشطة الإقامة والخدمات الغذائية  
(مليون ريال)



المصدر: البنك المركزي السعودي، الإحصاءات النقدية والمالية

# الرقم القياسي لأسعار خدمات المطاعم والفنادق (الربع الثالث 2022)



الرقم القياسي لأسعار خدمات المطاعم، والفنادق، هو مؤشر يقيس مدى تغير أسعار خدمات الإقامة، والطعام في زمن معين، مقارنة بفترة الأساس. وقد حددت الهيئة العامة للإحصاء عام 2018م سنة الأساس؛ لقياس هذا المؤشر، وبذلك تكون قيمة المؤشر في سنة الأساس متساوية لـ100. كل زيادة عن المائة في المؤشر تعني ارتفاع الأسعار مقارنة بعام 2018م، وكل انخفاض تحت المائة، تعني العكس تماماً.

تشير الأرقام الصادرة عن البنك المركزي السعودي إلى حصول ارتفاع في الرقم القياسي لأسعار خدمات المطاعم، والفنادق خلال الربع الثالث من عام 2022م مقارنة بالربع الذي سبقه، حيث بلغت نسبة الارتفاع 3.26% (من 116.5 إلى 120.3). ومقارنة بالربع الثالث من العام 2021م، فإن نسبة الارتفاع على أساس سنوي تصل إلى 7%. وكان آخر انخفاض لأسعار خدمات المطاعم، والفنادق قد حصل خلال الربع الثاني من عام 2020م؛ بسبب التداعيات السلبية لأزمة الكورونا. لكن مباشرةً بعد الربع الثالث من عام 2020م، اتخذت أسعار خدمات الفنادق والمطاعم منحى تصاعدياً، متأثرة بتغير الأسعار في عدة أنشطة مساندة لها، مثل: أسعار مشغلي الخدمات الغذائية، والمتعبدين بتقديم الطعام، وكذلك معدلات التضخم في أسعار المنتجات الغذائية المستوردة، والشحن، والنقل.

كما يتوقع أن يؤثر ارتفاع الأسعار العالمية للغذاء، وللزيوت النباتية تأثيراً كبيراً على أسعار الوجبات، والأطعمة ذات السنوات القادمة، وهو ما سينعكس سلباً على مستوى الطلب على خدمات المطاعم والفنادق.

↑ ..... %7  
نسبة ارتفاع الرقم القياسي على أساس سنوي.

↑ ..... %3.26  
نسبة ارتفاع الرقم القياسي على أساس رباعي.

120.3 .....  
قيمة الرقم القياسي لأسعار خدمات المطاعم، والفنادق في الربع الثالث 2022



المصدر: البنك المركزي السعودي، إحصاءات الأسعار.

# عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في أنشطة خدمات الإقامة (الربع الثالث 2022م)



منذ بداية انفراج الوضع الصحي المرتبط بأزمة الكورونا في نهاية الربع الثاني من عام 2020م، تطورت عمليات الدفع بالبطاقات البنكية عند الشراء في الفنادق تطويراً كبيراً، ليبلغ عددها أكثر من 8.4 مليون عملية دفع، بزيادة حوالي 1.5 مليون عملية خلال سنة واحدة.

الارتفاع المسجل في عمليات الدفع بالبطاقات البنكية هو نتيجة طبيعية لعودة النشاط إلى الفنادق، والشقق الفندقية، بعد فترة الحجر الصحي. ولكنه أيضاً انعكاس لتطور حلول الدفع الإلكتروني للحجز والسداد في مختلف منشآت الإيواء في المملكة، وانتشار استخدام الأجهزة الذكية، وارتفاع نسبة الربط بشبكات الإنترنت للغالبية العظمى من الأفراد والمنشآت.

كل هذه العوامل، جعلت قيمة المعاملات بالبطاقات البنكية في مختلف أنواع الفنادق، ترتفع لتصل إلى ما يفوق الـ3 مليارات ريال في الربع الثالث من عام 2022م. ويُتوقع أن يتخطى حجم مبيعات الفنادق المستخلصة عبر البطاقات البنكية الـ15 مليار ريال بنهاية العام 2022م.



3.1

قيمة عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في الفنادق  
خلال الربع الثالث 2022م



8.4

عدد عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في الفنادق  
خلال الربع الثالث 2022م



المصدر: البنك المركزي السعودي، عمليات نقاط البيع

# عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في أنشطة خدمات المطاعم والمقاهي (الربع الثالث 2022م)



شهدت عمليات الدفع بالبطاقات البنكية عند الشراء في المطاعم والمقاهي تطويراً كبيراً خلال السنتين الماضيتين، ليبلغ عددها 535.5 مليون عملية دفع خلال الربع الثالث من عام 2022م.

وقد ارتفع عدد هذه العمليات بنسبة 17.3% على أساس ربعي، ونحو 37.5% على أساس سنوي؛ بسبب تطور طرق وحلول الدفع الإلكتروني في المملكة، وتعدد أنواع البطاقات البنكية، وتفاوت المميزات والمكافآت التي تمنحها كل منها لأصحابها. خلال فترة كورونا ترسّخت تقاليد الدفع بالبطاقات البنكية أكثر فأكثر؛ لتصبح أمراً واقعاًً بعد انتهاء الأزمة، وهو ما يفسّر القفزة الواضحة لعدد عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في نهاية عام 2020م وبعده؛ ونتيجة لذلك، ارتفع حجم عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في أنشطة المطاعم، والمقاهي ليبلغ 20.4 مليار ريال خلال الربع الثالث 2022م. وقد ارتفعت هذه القيمة بنسبة 11.5% على أساس ربعي، ونحو 23.6% على أساس سنوي.



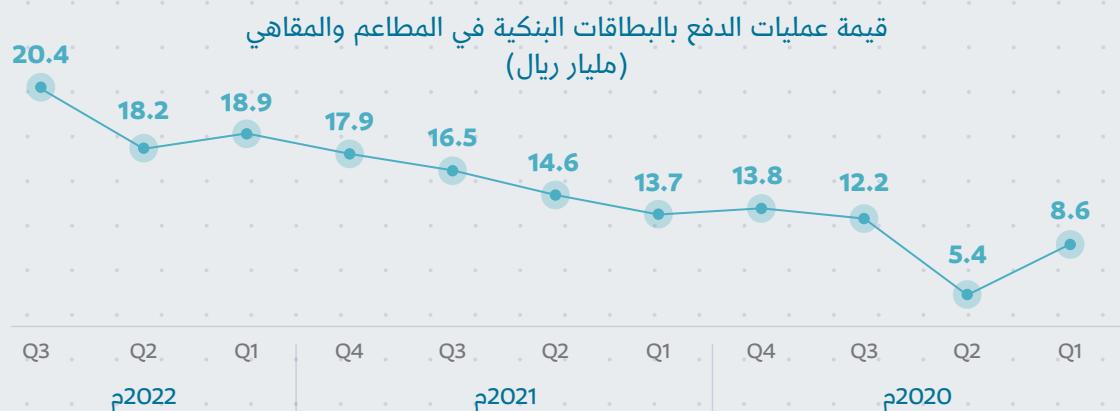
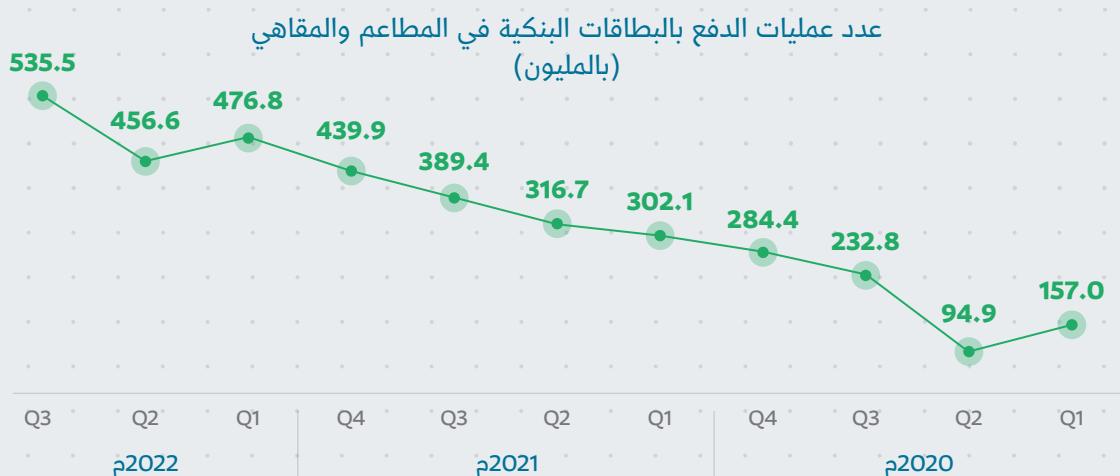
**20.4** مiliار ريال

قيمة عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في  
المطاعم، والمقاهي خلال الربع الثالث 2022م

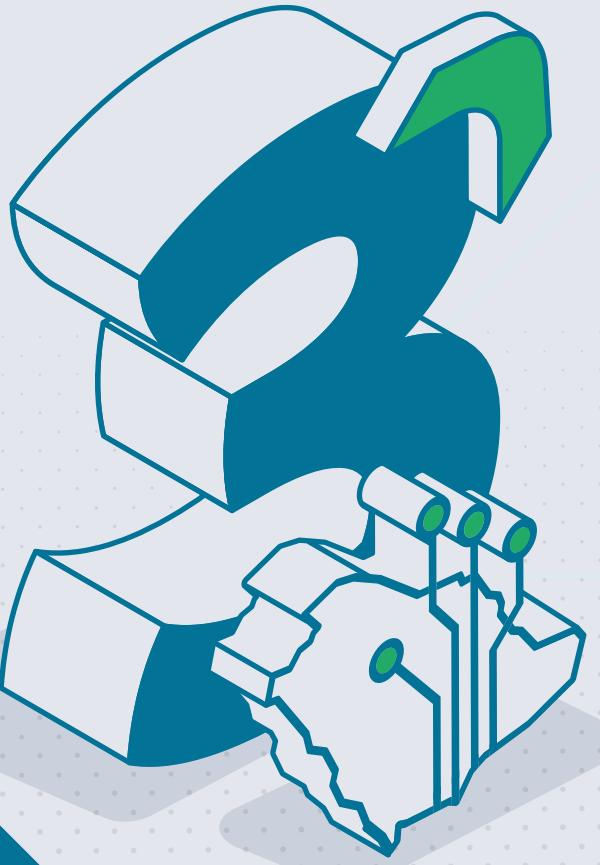


**535.5** مليون

عدد عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في المطاعم،  
والمقاهي خلال الربع الثالث 2022م



المصدر: البنك المركزي السعودي، عمليات نقاط البيع



# مؤشرات التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في المملكة العربية السعودية

# مؤشر التنافسية الرقمية العالمية للمملكة العربية السعودية

تتأثر القطاعات الاقتصادية في المملكة العربية السعودية بالتطورات الحاصلة على المستوى التكنولوجي والرقمي عالمياً ومحلياً. وتعتبر الفنادق ووحدات الإقامة وكذلك المطاعم والمcafes من المنشآت الاقتصادية التي تستفيد بشكل كبير من هذه التقنيات؛ نظراً لارتباطها بها في عمليات إنتاج الخدمة، وعمليات إدارة المنشأة وتنظيمها، وعمليات التزود والبيع... إلخ. وقد ساعد استثمار المملكة في تطوير اقتصادها الرقمي، ووضعها لمسألة التكنولوجيا، واستخدام التقنيات الحديثة في صلب أولوياتها، وعملها على مواءمة القوانين والممارسات، على تحويل المملكة إلى دولة رائدة في مجال التنافسية الرقمية العالمية.

يصدر تقرير التنافسية الرقمية العالمية من المعهد الدولي للتنمية الإدارية، ويقيس قدرة 63 دولة على تبني واستكشاف التقنيات الرقمية المختلفة التي تؤدي إلى التحول في قرارات الحكومة، وقطاع الأعمال، والمجتمع؛ وذلك من خلال 9 عوامل فرعية، مقسمة إلى 3 محاور رئيسية: المعرفة، والتكنولوجيا، والاستعداد للمستقبل.

في إصدار عام 2022م، أظهر التقرير تقدّم المملكة بمربعة واحدة عن عام 2021م، لتصل في المرتبة 35 عالمياً، متقدّمة عن عديد الدول في مجموعة العشرين، مثل: إيطاليا، والهند، والبرازيل، وتركيا. وقد شهد الأداء السعودي على مدى الإثنين عشر شهراً الماضية تقدماً في أغلب المؤشرات الفرعية المشكّلة لهذا المؤشر العام.

على مستوى محور المعرفة، حققت المملكة قفزة نوعية بتحسين ترتيبها من 50 إلى 37 عالمياً (+13). ويعكس هذا المحور مدى توفر العوامل الازمة لاكتشاف وفهم وبناء تقنيات جديدة في الدولة، مثل إدارة المواهب والتدريب والتعليم لإنتاج المعرفة واكتسابها داخل نظام بيئي، يساعد على الابتكار والتجدد العلمي والتكنولوجي. وفي بعض المؤشرات الفرعية المكونة لهذا المحور احتلت المملكة مرتبة مشرفة ضمن الدول العشر الأفضل في العالم:



## ترتيب بعض الدول حسب مؤشر التنافسية الرقمية العالمية لعام 2022م

الترتيب العالمي في عام 2022م	الدولة	غير الترتيب مقارنة بعام 2021م	قيمة المؤشر من 100
1	الدنمارك	(3+)	100
2	الولايات المتحدة الأمريكية	(1-)	99.81
3	السويد	(0)	99.81
4	سنغافورة	(1+)	99.48
5	سويسرا	(1+)	98.23
13	الإمارات العربية المتحدة	(3-)	91.42
26	قطر	(3+)	78.37
35	المملكة العربية السعودية	(1+)	73.87

المصدر: World Digital Competitiveness Ranking 2022 IMD

على مستوى محور التكنولوجيا، حققت المملكة أيضاً تقدماً برتبتين، لتحل في المرتبة 26 عالمياً. ويعكس هذا المحور مدى توفر العوامل الإطارية المساعدة على توسيع نطاق استخدام التقنيات الرقمية في الدولة، مثل: الإطار التنظيمي والتشريعي لمنظومة التقنيات الرقمية، وكذلك حجم رأس المال المستثمر في التقنيات الجديدة، إضافة إلى الإطار التكنولوجي العام. وفي بعض المؤشرات الفرعية المكونة لهذا المحور احتلت المملكة مراتب مشترفة ضمن الدول العشر الأفضل في العالم:



المرتبة العاشرة عالمياً من حيث نسبة استخدام الإنترنت.



المرتبة العاشرة عالمياً من حيث تطوير وتطبيق التكنولوجيا.



المرتبة التاسعة عالمياً من حيث توفر رأس المال الجريء.

على مستوى محور الاستعداد للمستقبل، الذي يقيس مدى جاهزية الدولة لاستغلال التحول الرقمي والاستفادة منه، مثل: القدرة المجتمعية على التكيف مع المتغيرات التقنية، وخفقة الحركة التجارية، وسرعة الأعمال، ومورتها، وكذلك تكامل منظومة تكنولوجيا المعلومات. وفي بعض المؤشرات الفرعية المكونة لهذا المحور احتلت المملكة مراتب مشترفة ضمن الدول العشر الأفضل في العالم:



المرتبة التاسعة عالمياً من حيث الشراكة بين القطاع العام والخاص في مجال التقنية.



المرتبة الثانية عالمياً من حيث الأمن السيبراني.

**35** (1+)

## مؤشر التنافسية الرقمية العالمية للمملكة العربية السعودية في عام 2022م



التركيز العلمي  
 (6+) **58**

التعليم والتدريب  
 (10+) **24**

الموهبة  
 (4+) **28**

المعرفة  
 (13+) **37**



الإطار التكنولوجي  
 (1+) **34**



رأس المال  
 (7-) **22**



الإطار التنظيمي  
 (5+) **25**



التكنولوجيا  
 (2-) **26**



تكامل تكنولوجيا المعلومات  
 (9-) **33**



مرونة قطاع العمل  
 (3+) **32**



السلوك التكيفي  
 (13+) **33**



الاستعداد للمستقبل ..  
 (5-) **37**

● الرقم باللون الأخضر يرمز إلى الترتيب العالمي للمملكة في المؤشر في عام 2022م

● الرقم باللون الأزرق يرمز إلى تغير مرتبة المملكة في المؤشر في عام 2022م مقارنة بعام 2021م. الإشارة الموجبة تعني التقدم في الترتيب العالمي والسلبية تعني التراجع في الترتيب.

# واردات المملكة العربية السعودية من الآلات والأجهزة والمعدّات الكهربائية، وأجزائها



حققت المملكة العربية السعودية في السنوات الأخيرة نجاحات كبيرة في تطوير تقنية المعلومات واستخدام التكنولوجيات الحديثة في مختلف المجالات. أنشطة خدمات الإقامة وخدمات الأطعمة والمشروبات، هي من بين المجالات التي أصبحت تعتمد على التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي كبديل للأساليب التقليدية. تتنافس المنشآت العاملة في هذه الأنشطة بشكل كبير للحصول على المعدّات والأجهزة والأنظمة الإلكترونية اللازمة لاستخدام التقنيات الحديثة على نطاق واسع، وهو ما انعكس على قيمة واردات المملكة من الآلات والأجهزة والمعدّات الكهربائية وأجزائها.

تشمل هذه الواردات قائمة واسعة من الأجهزة كالحواسيب والخوادم والطابعات والشاشات وآلات تسجيل المدفوعات وآلات الدفع ومكائن البيع الآلي وقارئات الباركود وكاميرات المراقبة وأجهزة الاستشعار المختلفة... إلخ.

في عام 2021م، بلغ إجمالي قيمة واردات المملكة من هذه الآلات والأجهزة والمعدّات الكهربائية وأجزائها 114.5 مليار ريال، بزيادة نحو 5% مقارنة بعام 2020م. وقد مثلت نحو خمس (20%) الواردات السعودية من جميع السلع.

تنقسم هذه الواردات إلى قسمين اثنين:



## القسم الثاني

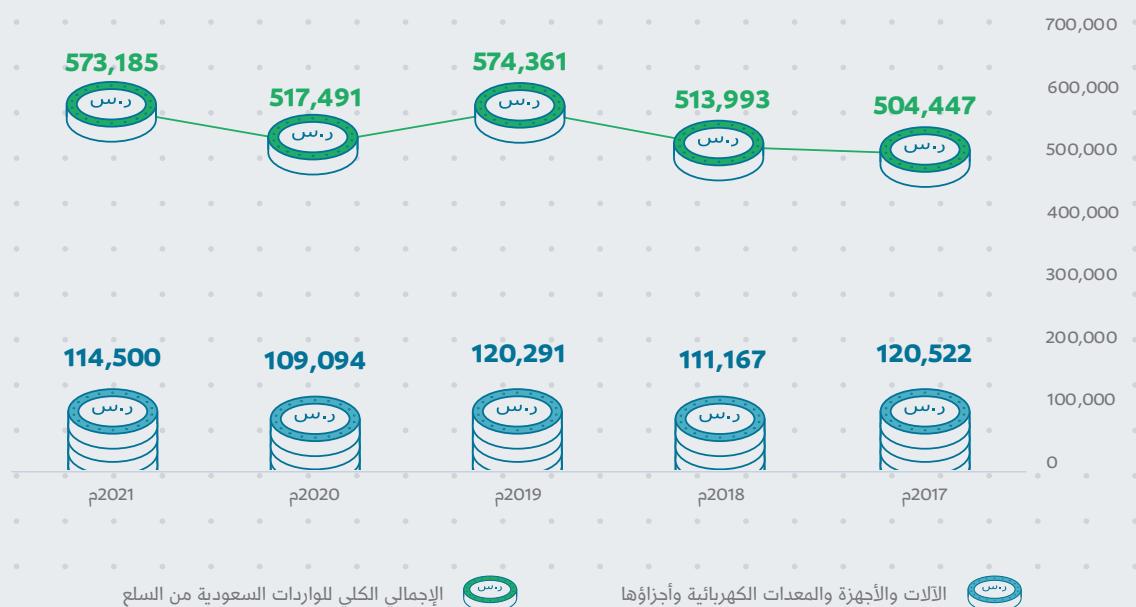
يشمل الآلات والأجهزة والمعدّات الكهربائية وأجزائها، وقد بلغت الواردات في هذا القسم نحو 52 مليار ريال، خلال عام 2021م، بـنسبة 9% من إجمالي الواردات السعودية من السلع.



## القسم الأول

يشمل الآلات والأجهزة والأدوات الآلية وأجزائها، وقد بلغت الواردات في هذا القسم أكثر من 62.4 مليار ريال، خلال عام 2021م، بـنسبة 10.9% من إجمالي الواردات السعودية من السلع.

قيمة الواردات (مليون ريال)





وتفيه هذه الأرقام بأن السوق السعودي يتزود بالمزيد من الأجهزة، والآلات، والأدوات ذات المحتوى التكنولوجي العالي؛ لتعزيز حاجة الاقتصاد السعودي من التقنيات الحديثة في شتى المجالات، ومنها أنشطة تجارة الجملة والتجزئة، وأنشطة إصلاح المركبات.

وتتصدر دولة الصين الشعبية قائمة الدول المزودة للمملكة العربية السعودية بالتقنيات الحديثة، وذلك بنسبة 41.4٪، تليها الولايات المتحدة الأمريكية بنسبة 10.5٪.

### قيمة الواردات السعودية حسب المصدر في عام 2021م (مليون ريال)

الدولة	مراجل وألات وأجهزة ومعدات وأدوات آلية وأجزاؤها كهربائية وأجزاؤها	آلات وأجهزة ومعدات كهربائية وأجزاؤها	القيمة	النسبة
الصين	18,100	29,349	47,449	%41.40
الولايات المتحدة الأمريكية	9,632	2,445	12,077	%10.50
ألمانيا	5,212	1,771	6,983	%6.10
إيطاليا	4,975	1,280	6,255	%5.50
الإمارات العربية المتحدة	3,224	973	4,197	%3.70
الهند	1,548	1,881	3,429	%3.00
كوريا الجنوبية	1,868	1,363	3,231	%2.80
اليابان	2,404	703	3,107	%2.70
بقية العالم	15,483	12,288	27,771	%24.30
الإجمالي	62,446	52,053	114,500	%100.00

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، احصاءات التجارة الخارجية

# المشهد العام لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

تعزز المملكة العربية السعودية من الدول الرائدة على المستوى الإقليمي والعالمي في ميادين التكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات، حيث قطعت المملكة أشواطاً كبيرة في هذه المجالات، وذلك من خلال توفير القطاع المؤسسي والقانوني، وتفعيل سياسات، وإستراتيجيات رقمية ملحة، مكنت من إبراز دور كل الفاعلين في القطاع وتحديد مجالات تدخلهم.

\*الإطار المؤسسي



## متعهدو الاتصالات . . . . .

- شركة الاتصالات السعودية (STC السعودية)
- ليبارا موبايل السعودية
- شركة اتحاد اتصالات (موبايلي)
- عذيب (جو)
- شركة الاتصالات المتنقلة السعودية (زين السعودية)
- سلام/ITC
- فيرجن موبايل السعودية
- عرب سات



## الوزارات والهيئات الحكومية . . . . .

- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- الهيئة الوطنية للأمن السيبراني
- هيئة الحكومة الرقمية
- وزارة المالية
- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)
- وزارة الداخلية



## الإستراتيجيات الوطنية الخاصة بالقطاع . . . . .

- رؤية المملكة 2030
- إستراتيجية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2019-2023م
- الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي
- الإستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني



## الجامعات ومؤسسات التكوين والجمعيات . . . . .

- الجامعات ومؤسسات التكوين في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- القطاع الخاص: شركات التوزيع، شركات الخدمات، ...
- الهيئة السعودية للمهندسين
- الجمعيات والمنظمات المهنية الخاصة بالقطاع



## الهيئات المنظمة . . . . .

- هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا
- مكتب إدارة البيانات الوطنية



## لجان متخصصة . . . . .

وحدة التحول الرقمي  
National Digital Transformation Unit

- لجنة الوطنية للتحول الرقمي
- وحدة التحول الرقمي
- مركز امتياز وطني

\*قائمة غير حصرية

## البنية التحتية الخاصة بـإنترنت



Mbps **368.69**

متوسط سرعة التحميل للإنترنت لشبكة الجيل الخامس 5G



Mbps **169.52**

متوسط سرعات التحميل للإنترنت المتنقل في المملكة

المرتبة السابعة في العالم



%**36.4**

نسبة انتشار خدمات الإنترنت الثابت عالي السرعة على مستوى المساكن



مليون **2.2**

إجمالي الاشتراكات في خدمة الإنترنت الثابت عالي السرعة

متوسط سرعة التحميل للإنترنت المتنقل في المملكة (Mbps)

**169.52**



م2021

**97.54**



م2020

**50.32**



م2019

تطور الاشتراكات في خدمة الإنترنت الثابت عالي السرعة (بالمليون)

**2.20**



م2021

**2.19**



م2020

**2.00**



م2019

**1.90**



م2018

احتلت المملكة المركز السابع عالمياً في ما يخص متوسط سرعات التحميل للإنترنت المتنقل بمعدل 169.52 Mbps سنة 2021؛ وذلك بزيادة قدرها +70% مقارنة مع العام 2019.

كما يواصل متعهدو الاتصالات بالمملكة مجهوداتهم من أجل الرفع من تغطية شبكات الجيل الخامس والتحسين من جودتها، إذ بلغ متوسط سرعة التحميل للإنترنت لشبكة الجيل الخامس (5G) 368.69 Mbps.

وبحسب مؤشرات هيئة الاتصالات ووالفضاء والتقنية، فقد تخطت اشتراكات الإنترنت الثابت عالي السرعة مليوني مشترك، إذ بلغت عام 2021م ما قدره 2,236,014 مشترك.

المصدر: هيئة الاتصالات ووالفضاء والتقنية

# نسبة انتشار الإنترنٰت بين الأفراد

الفئة العمرية	النسبة
10-14	%98.3
15-19	%99.9
20-24	%100.0
25-29	%100.0
30-34	%99.8
35-39	%99.7
40-44	%99.2
45-49	%98.7
50-54	%98.0
55-59	%94.7
60-64	%88.6
65-69	%81.3
70-74	%58.0



**%98.1**

نسبة انتشار الإنترنٰت بالمملكة العربية  
السعودية سنة 2021م



**%98.5**



**%97.7**

تشير الإحصائيات إلى أن نسبة انتشار الإنترنٰت  
بالمملكة العربية السعودية لسنة 2021م بلغت  
%98.1، مع تسجيل تقارب بين فئتي الذكور (%98.5)  
والإناث (%97.7).

تعتدي نسبة الانتشار لدى أغلب الفئات العمرية  
 حاجز 90% إذ نسجل على سبيل المثال أكثر من  
69% بالنسبة للأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين  
15 سنة و 44 سنة. وأكثر من 90% لفئة عريضة  
من المجتمع، أي من 15 حتى 59 سنة. كما أن نسبة  
الانتشار تعد جيدة جداً مقارنة مع دول أخرى خصوصاً  
للفئة من 60 إلى 64 سنة بـ 88.6% والفئة  
65-69 سنة بـ 81.3%.

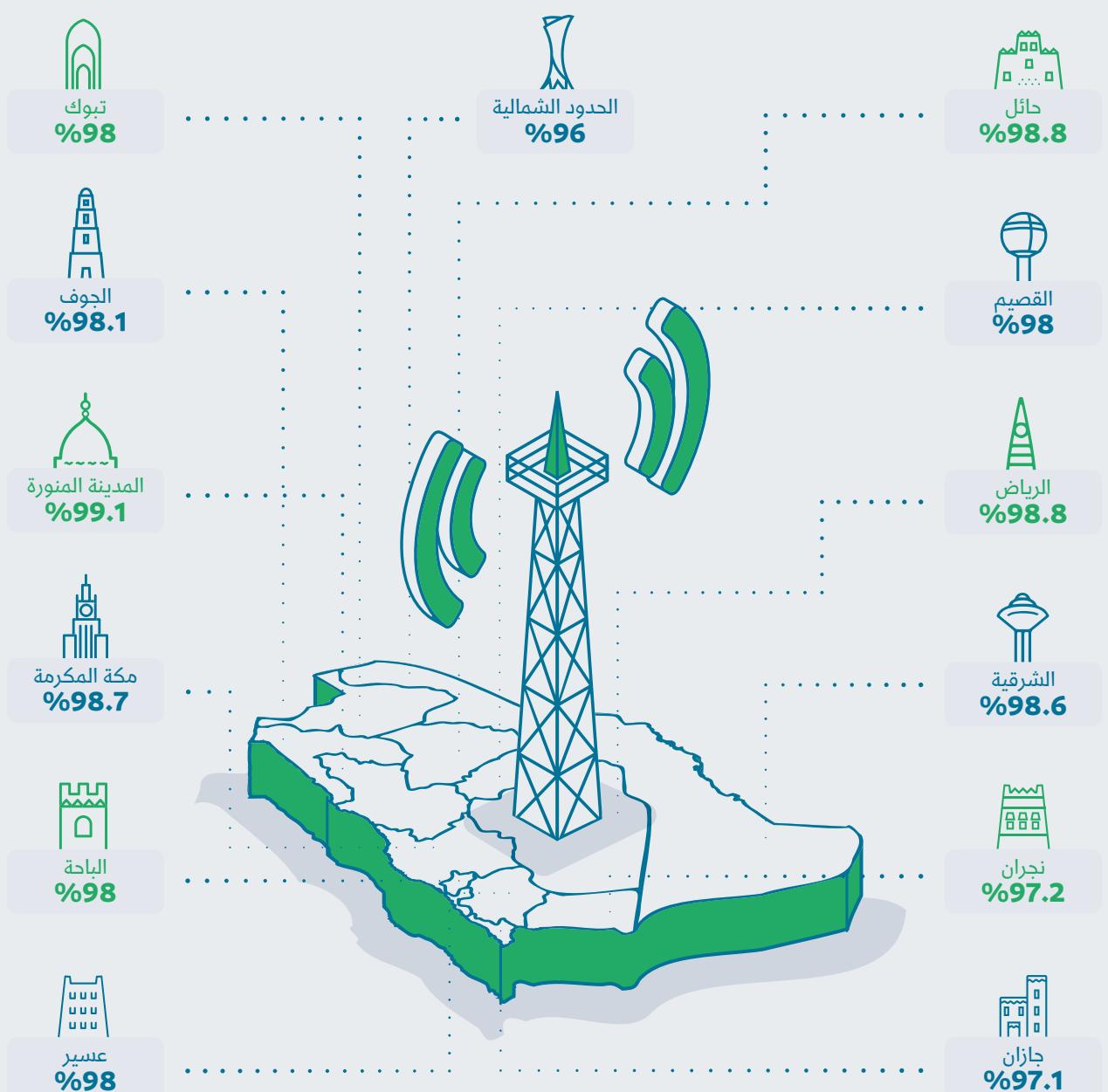
تطور نسبة انتشار الإنترنٰت في المملكة في الفترة 2016-2021م



المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا

# نسبة انتشار الإنترن特 بين المناطق الإدارية للمملكة

- لا يوجد أي تباين ملموس في نسبة انتشار الإنترنط على المناطق الإدارية الثلاث عشرة بالمملكة، إذ تتعدى هذه النسبة في مجملها 95%， وهي مؤشر جيد على انتشار الإنترنط مقارنة مع دول عدّة على المستوى الإقليمي والدولي.
- نجد في قائمة الترتيب كل من منطقة المدينة المنورة بنسبة انتشار تصل إلى 99.1% بينما أقل نسبة سجلت في منطقة الحدود الشمالية بـ 96%.
- وجاء في المرتبة الثانية كل من منطقتي الرياض وحائل بـ 98.8% متبعتين بمنطقة مكة المكرمة بـ 98.7% والمنطقة الشرقية بـ 98.6%.



المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا

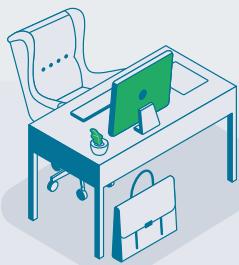
# معدل وأماكن استخدام الإنترنٌت

54.4% من مستخدمي الإنترنٌت في المملكة يقضون 7 ساعات وأكثر يومياً على الشبكة العنكبوتية.

يُعد المنزل المكان الذي تستخدم فيه الإنترنٌت بشكل عالي، يصل إلى 76.9%. كما تكون السيارة ووسائل التنقل الأخرى أماكن ممكنة لاستخدام الإنترنٌت أثناء التنقل، وذلك بنسبة 71.3%. في حين، 38.2% من الأفراد يستخدمون الإنترنٌت الشخصي في أماكن العمل.

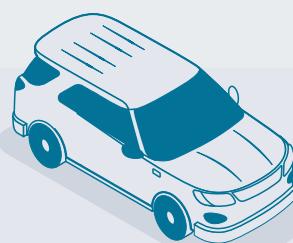
وتمثل ساعات الذروة 4 ساعات يومياً، من الثامنة مساءً إلى الثانية عشرة بعد منتصف الليل، ويشكل يوم الخميس أكثر أيام الأسبوع ذروة.

## أماكن الاستخدام



العمل

%38.2



أثناء التنقل

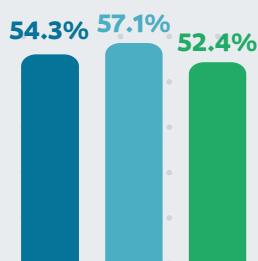
%71.3



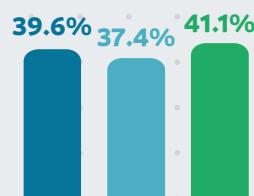
المنزل

%76.9

## معدل الاستخدام



أكثر من 7 ساعات



من 3 إلى 6 ساعات



أقل من 3 ساعات

النسبة الإجمالية

الإناث

الذكور

الشهر الأكثر ذروة خلال السنة

ديسمبر

يوم الذروة خلال الأسبوع

الخميس

ساعات الذروة خلال اليوم

8 ص - 12 م

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا

# مجالات استخدام الأفراد للإنترنت



- يعتمد 70.1% على شبكة الإنترت للقيام بمعاملات شراء السلع والخدمات، حيث تشكل معاملات التجارة الإلكترونية أكثر الأنشطة استعمالاً.
- كما يقوم 52.7% بالاستعلام والبحث عن المعلومات حول السلع والخدمات، و 24.3% في الاطلاع على الخدمات المتعلقة بالسفر.
- مع الملاحظ أيضاً أن مستعملي الشبكة يقومون كذلك بأنشطة متعددة، كالبحث عن المعلومات الصحية (34.5%)، إرسال البريد الإلكتروني واستقباله (35.9%)، تحميل الألعاب والأفلام والصور (55.5%) وغيرها من الأنشطة.

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا

المنطقة	نسبة الحكومية الإلكترونية	نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية	نسبة التسوق عبر الإنترنت
الحدود الشمالية	%87.0	%69.3	%51.6
حائل	%97.9	%84.9	%75.7
القصيم	%92.1	%71.0	%62.9
الرياض	%95.5	%74.0	%71.8
الشرقية	%95.8	%77.0	%74.0
نجران	%92.3	%71.5	<b>%74.9</b>
جازان	%96.1	%60.8	%68.1
عسير	%93.2	%76.9	%71.1
الباحة	%92.5	%77.6	%74.8
مكة المكرمة	%96.0	%73.2	%71.0
المدينة المنورة	%94.9	%71.5	%65.9
تبوك	%97.0	%83.3	%69.7
الجوف	%93.9	%64.1	%59.4



**%69.0**

نسبة التسوق عبر الإنترنت



**%64.7**



**%74.9**



**%73.6**

نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية



**%76.2**



**%69.9**



**%94.4**

نسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية



**%95.6**



**%92.7**

- 69% من مستخدمي الشبكة العنكبوتية يقومون بأنشطة التسوق عبر منصات الإنترنت. حيث يشجع على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية، وتشجيع، وتحفيز الهيئات الحكومية للمواطنين والمقيمين على استعمال الخدمات الحكومية الإلكترونية.

- كما أن 73.6% منهم يستعملون الخدمات الإلكترونية البنكية، و 94.4% من مجموع مستخدمي الإنترنت يستعملون الخدمات الحكومية الإلكترونية.

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا

# شبكات التواصل الاجتماعي

النسبة	الفئة العمرية
%98.3	10-14
%99.9	15-19
%100.0	20-24
%100.0	25-29
%99.8	30-34
%99.7	35-39
%99.2	40-44
%98.7	45-49
%98.0	50-54
%94.7	55-59
%88.6	60-64
%81.3	65-69
%58.0	70-74



%98.1

نسبة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي سنة 2021م



%98.5



%97.7

- تعد شبكات التواصل الاجتماعي من أكثر المواقع والتطبيقات استخداماً على المستوى العالمي، وأصبحت تكتسي أهمية كبيرة؛ نظراً لاستعمالها كوسائل للتواصل والتسويق أو منصات تجارية.

- تشير الإحصائيات إلى أن نسبة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العام 2021م بالمملكة بلغت %98.1، مع تسجيل تقارب بين فئتي الذكور (%98.5) والإإناث (%97.7).

- تتعدى نسبة الاستخدام لدى أغلب الفئات العمرية حاجز %90، إذ نسجل على سبيل المثال أكثر من 99% بالنسبة للأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 15 سنة و44 سنة. وأكثر من 90% لفئة عريضة من المجتمع أي من 15 حتى 59 سنة. كما أن نسبة الانتشار تعد جيدة جداً مقارنة مع دول أخرى خصوصاً للفئة من 60 إلى 64 سنة بـ %88.6 ولفئة 65-69 سنة بـ %81.3.

- يعد تطبيق الواتساب أكثر تطبيقات التواصل الاجتماعي استعمالاً بـ %89.9، وسبابشات بـ %64.4 من المستخدمين، واليوتيوب بـ %60.8، يليه توينتر بـ 47.9% من المستخدمين.

## تطور نسبة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي



المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا

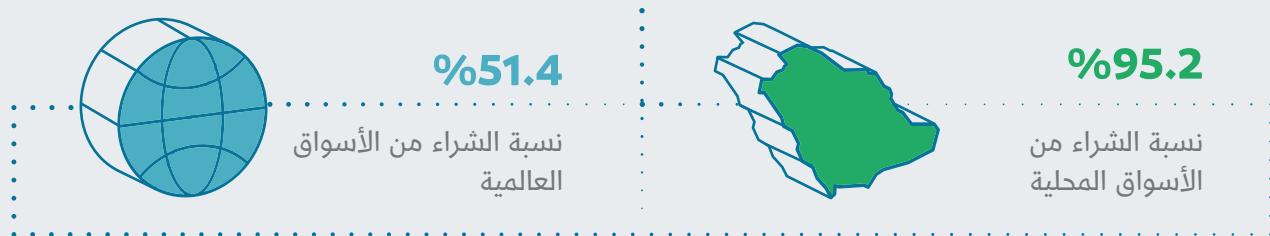
# أعلى التطبيقات تحميلاً حسب التصنيف



المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية 2021

# الشراء من مواقع التسوق عبر الإنترنٌت

## نسبة الشراء من مواقع التسوق عبر الإنترنٌت



## أنواع السلع المشتراء عبر الإنترنٌت



يسعى مستعملو الإنترنٌت في المملكة العربية السعودية بتطبيقات متعددة، تهم كل مستلزمات الحياة اليومية، كتطبيقات التوصيل، والطلب من المطاعم، وتطبيقات التسوق، والتطبيقات المالية، وتطبيقات تهم الخدمات الحكومية الإلكترونية وغيرها...

فيما يخص الشراء عبر الإنترنٌت، فإن 95.2% من المتصفحين لمواقع التسوق المحلية عبر الإنترنٌت يقومون بعمليات شراء سلع وخدمات، في حين أن الباقي يكتفون بالتصفح دون الشراء. وتنخفض هذه النسبة إلى 51.4% عندما يتعلق الأمر بالأسواق الإلكترونية العالمية.

تعد الملابس والأحذية أكثر المنتجات شراءً من طرف المتتسوقين عبر الإنترنٌت وذلك بنسبة 82.5%， متبوعة بمنتجات مستحضرات التجميل بنسبة 45.9%， وأجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية، وما يخصها بنسبة 38.3%， وحجوزات رحلات الطيران والفنادق بنسبة 37.6%， وفي الأخير تأتي المواد الغذائية بنسبة 27.3%.

عند التسوق عبر الإنترنٌت، تُركز فئة الإناث أكثر على شراء الملابس والأحذية ومستحضرات التجميل منها على السلع والخدمات الأخرى.

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

# التقنيات الحديثة المدمجة مع الإنترنٌت

انتشار إنترنت الأشياء



عدد أبراج الاتصالات التي تدعم  
تقنية NB-IoT

**19,518**



نسبة التغطية السكانية لتقنيات  
NB-IoT في المناطق الحضرية

**%95+**



عدد اشتراكات إنترنت الأشياء عبر  
 شبكات الاتصالات المتنقلة

**9,984,973**

حجم حركة بيانات الإنترنٌت \*

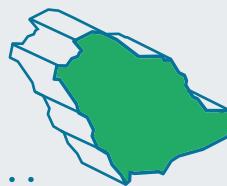
نسبة حجم حركة  
بيانات الدولية

**%39**



حجم حركة بيانات  
إنترنت في المملكة

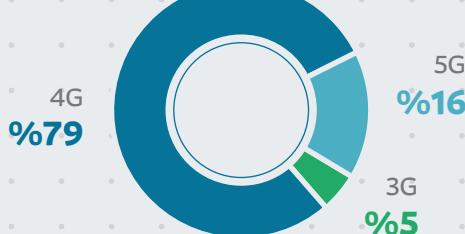
**29,996,646 TB**



نسبة حجم حركة  
بيانات المحلية

**%61**

نسبة حجم حركة بيانات الإنترنٌت  
المتنقل حسب نوع الشبكة



معدل استهلاك بيانات الإنترنٌت المتنقل  
للفرد في المملكة خلال شهر



**33GB**

نسبة حجم حركة بيانات الإنترنٌت المتنقل



**%50.4**

نسبة حجم البيانات على الثابت



**%49.6**

يتزايد بشكل ملحوظ عدد مستخدمي التقنيات الحديثة للإنترنٌت، حيث بلغت أعداد اشتراكات إنترنت الأشياء عبر شبكات الاتصالات المتنقلة 9,984,973 مشترك، ساهم في هذا بشكل مباشر ارتفاع نسبة التغطية السكانية لتقنيات NB-IoT في المناطق الحضرية، حيث ناهزت 95%， ورافق ذلك عدد أبراج الاتصالات التي تدعم تقنية NB-IoT ما مجموعه 19,518 برج.

كما أن حجم البيانات ارتفع بشكل ملحوظ ليبلغ 29,996,646 TB في العام 2021، تشمل 61% منها بيانات محلية. كما أن 50.4% من البيانات تمت عن طريق شبكات الإنترنٌت المتنقل، وبلغ معدل استهلاك بيانات الإنترنٌت المتنقل للفرد في المملكة 33 GB كمعدل شهري.

\* إنترنت الأشياء عبر النطاق الضيق

\* يعني إجمالي حجم البيانات المتبادلة عبر الإنترنٌت خلال عام واحد وتقاس بالتييرابايت.

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا



أبرز التقنيات الحديثة  
المستخدمة في خدمات  
الإقامة، والفنادق على  
المستوى العالمي

# أبرز التقنيات الحديثة المستخدمة في خدمات الإقامة والفنادق على المستوى العالمي

أصبحت الفنادق ومؤسسات الإيواء تعتمد أكثر فأكثر على التكنولوجيا، وعلى مزيد من التقنيات الحديثة في صناعة خدمات الإقامة. ولم يعد ذلك حكراً على الفنادق الفخمة، ولكن أصبحت هذه التقنيات في متناول مختلف مؤسسات الإيواء؛ نظراً لتكاثر عدد مزوديها، وانخفاض تكلفة الحصول عليها، واستخدامها. وتختلف هذه التقنيات باختلاف استخداماتها، ولكنها في النهاية تؤدي إلى رفع إنتاجية العامل، وتحسين تجربة العميل، وزيادة عائدات المنشأة. ومن بين التقنيات التي يتوجب على أصحاب الأعمال الاستثمار فيها ذكر:

## تقنية إنترنت الأشياء IoT: Internet of Things

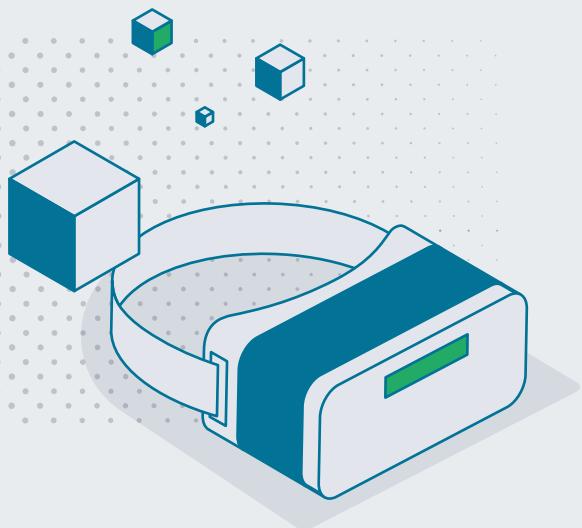
يُعد إنترنت الأشياء أحد التوجهات التكنولوجية التي تتيح للفنادق فرصة تحقيق عائد على الاستثمار. حيث أن ربط أشياء، مثل: أجهزة الاستشعار، وثلاجات الميني بار، والأقفال، وتجهيزات المطبخ، وصنابير المياه وغيرها بالإنترنت يُمكّن الفنادق من:



- رفع الكفاءات التشغيلية، وتحسين تجربة العملاء.
- التحكم الآلي في درجة الدفء أو البرودة في الغرف؛ لتوفير للطاقة والمياه.
- التبيّغ الآلي عن الأعطال في الأجهزة، وتبسيط الصيانة الاستباقية قبل وقوع الأعطال.
- الارتقاء بتجربة العملاء إلى مستويات عالية من الرضا.
- جمع بيانات ضخمة تتيح للفنادق التعرّف على الأنماط والتوجهات القائمة، وفي النهاية تعزيز الأرباح.
- تحسين التصنيفات والمرجعات التي ينالها الفندق على المنصات الرقمية التي يغذيها العملاء أنفسهم، مثل: " TripAdvisor "، " Booking.com "، و " Google ".
- صنع القرارات بشكل أكثر ذكاء.

المصدر: أبحاث مكتبة ومعلومات عامة

## الواقع الافتراضي Augmented Reality



تهتم الفنادق ومؤسسات الإقامة المختلفة اهتماماً كبيراً بتقنية الواقع الافتراضي؛ وذلك بسبب سعرها المعقول، والتجربة التفاعلية الجذابة التي تقدمها للعميل، وفائدة التسويقية التي تمنحها للمنشأة. وتتوفر هذه التقنية للعملاء إمكانية المعاينة ثلاثية الأبعاد للغرف، والفضاءات المختلفة في المنشأة؛ للتعرف على خصائصها، ومميزاتها قبل الحجز أو الزيارة، وهي تشكل عامل جذب حقيقي للعملاء.

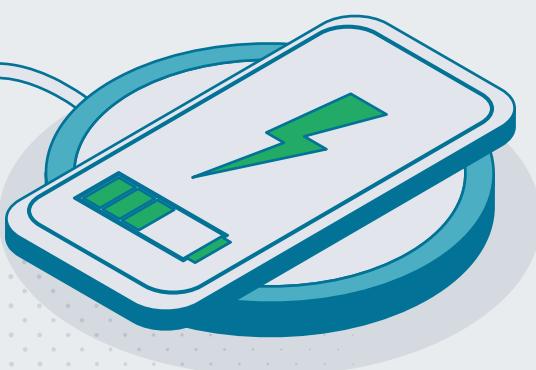
## التلفاز الذكي Smart TV

أصبح التلفاز الذكي الذي يمكنه الاتصال بالإنترنت، وبجميع أنواع الأجهزة الذكية الأخرى، كالهواتف، والحواسيب؛ منتشرًا في سلاسل الفنادق الكبرى. ولكن توجه أسعار التلفاز الذكي نحو الانخفاض في الأسواق العالمية بفضل المنافسة الشديدة بين مختلف المصنعين، يتتيح الفرصة لتعظيم استخدام هذه التكنولوجيا في أغلب وحدات الإقامة. وليس التلفاز الذكي مجرد وسيلة ترفيهية لتقديم محتوى جديد، ولكنه أصبح يقدم ميزات أكثر إثارة بفضل قدرته على الاتصال بجميع أنواع الأجهزة، ووحدات التحكم في الغرفة الفندقية بما يسمح بتحسين جودة إقامة العميل، وإثراء تجربته.



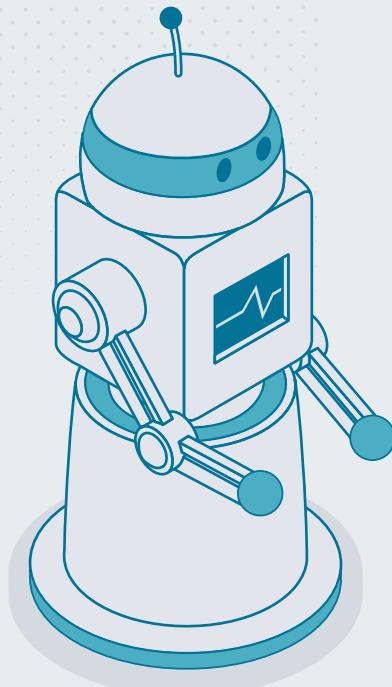
## الشحن اللاسلكي Wireless charging

من الطبيعي أن توفر الفنادق، ومنشآت الإقامة مقابس كهربائية لتوصيل أجهزة العملاء بالكهرباء، ولكن العديد منها أصبح يوفر أيضاً خدمة الشحن اللاسلكي في الغرف، وفي الفضاءات المختلفة. وهذه التقنية آثار إيجابية على مبيعات الفنادق بالنظر إلى تكلفتها المعقولة، مقارنة بما تحدثه من تحسين لجودة الإقامة، وتحسين تجربة العميل.



المصدر: أبحاث مكتبة ومعلومات عامة

## تقنية الذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء ..... Artificial intelligence



العديد من سلاسل الفنادق، ومنتجات الإقامة تحاول توظيف الذكاء الاصطناعي على شكل برامج دردشة آلية لتردد على أسئلة، واستفسارات العملاء بشكل فوري سواء عند إقامتهم بالمنشأة أو قبل وصولهم إليها. فإذاً ببرنامج دردشة آلي ضمن الموقع الإلكتروني للمنشأة على الإنترنت يعمل على تسهيل التفاعل مع العملاء المحتملين بأكثر سرعة مع ما يتركه من أثر رائع على تجربة العميل. بعض الفنادق تستخدems اليوم الروبوتات المعززة بالذكاء الاصطناعي للترحيب بالعملاء في فضاءات الفندق، وتقديم بعض المعلومات، والهدايا والمفاجآت لهم. وهي تعُّد عامل إثارة وجذب في نفس الوقت لجميع الفئات، وخاصة للعائلات المصحبوبة بالأطفال. خلال فترة الكورونا، لاقت هذه التقنية نجاحاً كبيراً في خدمات الاستقبال والإرشاد في الفنادق، وكذلك خدمات تقديم الأطعمة، وتنظيف الغرف، وتنفيذ إرشادات التباعد الاجتماعي.

## تقنية التعرف بالتردد اللاسلكي ..... RFID: RADIO-Frequency Identification

تقنية تشبه الباركود أو الشريط المغناطيسي الذي يمكن قراءته عن بعد ولاسلكياً، ويتم استخدامها في مجالات عَدَّة، من بينها الفنادق، ومنتجات الإقامة. وتساعد تقنية RFID الفنادق على العمل بشكل أفضل، وجعل ضيوفها أكثر سعادة؛ وذلك بالنظر لما توفره من مميزات:



- تبع الأمتعة: وضع علامة RFID على كل قطعة من أمتعة العميل قبل اكتمال تسجيل الوصول، يمكن العاملين من تبع الأمتعة بأقصى سرعة، وبأكثر كفاءة.
- دخول من دون مفتاح: استخدام بطاقة RFID بدلاً من المفتاح التقليدي، يمكن العملاء من دخول غرفهم بكل سلاسة، وبكل أمان، وهذا يحسن بشكل كبير من رضا العملاء، ويقلل من التكاليف المرتبطة باستبدال المفاتيح المفقودة.
- تحسين تجربة العميل: مع نظام RFID يمكن لمنشأة الإقامة تحسين تجربة العميل بتمكينه من التسجيل السريع، ومن دون تلامس لدخول الغرفة، والتحكم الآلي في تجهيزاتها، مثل: تعديلات الإضاءة، والتكييف بنقرة بسيطة على بطاقاتهم.

المصدر: أبحاث مكتبة ومعلومات عامة

# التقنيات الحديثة في المنشآت السعودية العاملة في أنشطة الإقامة



# مقدمة

## أهداف الدراسة

قامت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" بدراسة ميدانية للتعرف على مدى اعتماد المنشآت السعودية العاملة في أنشطة الإقامة على التقنيات الحديثة. ومن أهداف هذه الدراسة تقييم الوضع الراهن، وإبراز أهمية التقنيات الحديثة في تطوير أعمال الفنادق، وמנشآت الإيواء المختلفة، وزيادة ربحيتها.

كما تهدف منشآت إلى توفير ما يكفي من المعلومات والمؤشرات حتى تكون لرواد الأعمال نظرة شاملة عن الموضوع، وفهم الوضع الراهن، والتحديات المطروحة في السوق، وسبل التعامل معها في المستقبل.



## منهجية الدراسة

تقوم منهجية الدراسة على المقابلات وجهاً لوجه مع عينة من أصحاب منشآت الإقامة؛ لمعرفة مدى استخدامهم للتقنيات الحديثة، واعتمادهم على التكنولوجيا في أعمالهم. وقد تم استقصاء آرائهم عن طريق الاستبانة، حول مجموعة من المؤشرات، والعوامل، والمؤثرات، والتقديرات، والتطلعات، التي تخص أهمية هذه التقنيات في تطوير صناعة خدمات الإقامة في العالم، ومستقبلها في المملكة العربية السعودية.

## محاور الدراسة

شملت الاستبانة ثلاثة محاور رئيسية، هي:

- التقنيات الحديثة المستخدمة في مرحلة صناعة الخدمة داخل المنشأة
- التقنيات الحديثة المستخدمة في تنظيم المنشأة وإدارتها
- التقنيات الحديثة المستخدمة في عمليات الطلب والدفع

## العينة

تم إجراء 111 مقابلة وجهاً لوجه، موزعة على مناطق إدارية عدّة، وأنواع عدّة من وحدات الإقامة.

## فترة جمع البيانات

تم جمع البيانات من تاريخ 07-07-2022م حتى تاريخ 12-10-2022م

# خصائص عينة المنشآت



## تصنيف المنشأة .. . . . .

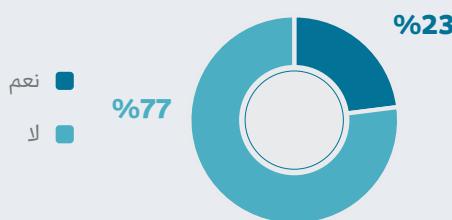
**%50**  
قصور وصالات الأفراح والمناسبات مع الإقامة



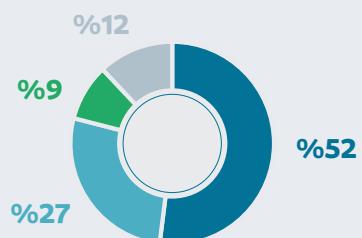
**%50**  
الفنادق والشقق المفروشة



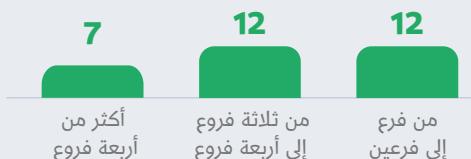
## توفر فروع أخرى تابعة للمنشأة .. . . . .



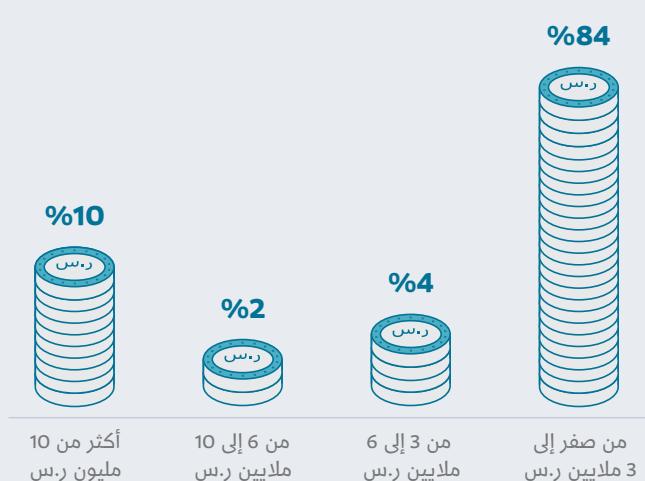
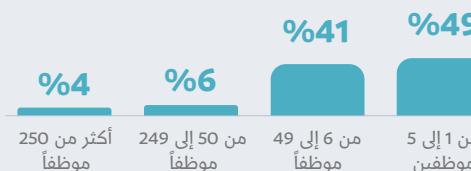
أقل من 5 سنوات ■  
من 5 إلى 9 سنوات ■  
من 10 إلى 14 سنة ■  
من 15 سنة وأكثر ■



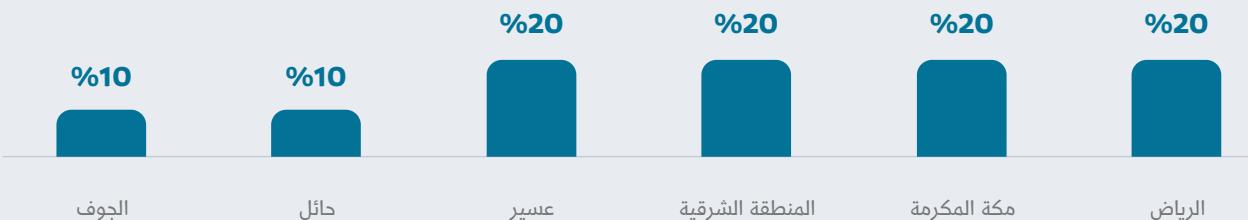
## عدد الفروع المتوفرة .. . . . .



## حجم المنشأة (عدد الموظفين بدوام كامل) .. . . . .



## المنطقة .. . . . .





التقنيات الحديثة المستخدمة في  
مرحلة صناعة الخدمة في منشآت  
خدمات الإقامة

# مستوى التقنيات المستخدمة في صناعة الخدمة



العينة: 111

كيف تقييمون مستوى التقنية الموجودة في الآلات والأجهزة التي تستخدموها في عمليات تقديم خدماتكم، وتشغيل منشأتك؟

مستوى التقنية في الآلات المستخدمة بشكل عام



مستوى التقنية في الآلات المستخدمة حسب حجم المنشأة



- تعتبر المنشآت المتوسطة (50-249 موظفاً) والكبيرة (أكثر من 250 موظفاً) الأعلى استخداماً للتقنيات الحديثة على مستوى تشغيل المنشأة؛ وذلك بنسبة 60%، و57%.

- أفاد 56% من أصحاب المنشآت بأن مستوى التقنية التشغيلية المستخدمة في منشآتهم متوسطة، في حين أفاد 4%، منهم بأن التقنيات التشغيلية المستخدمة في منشآتهم ضعيفة.

# نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي



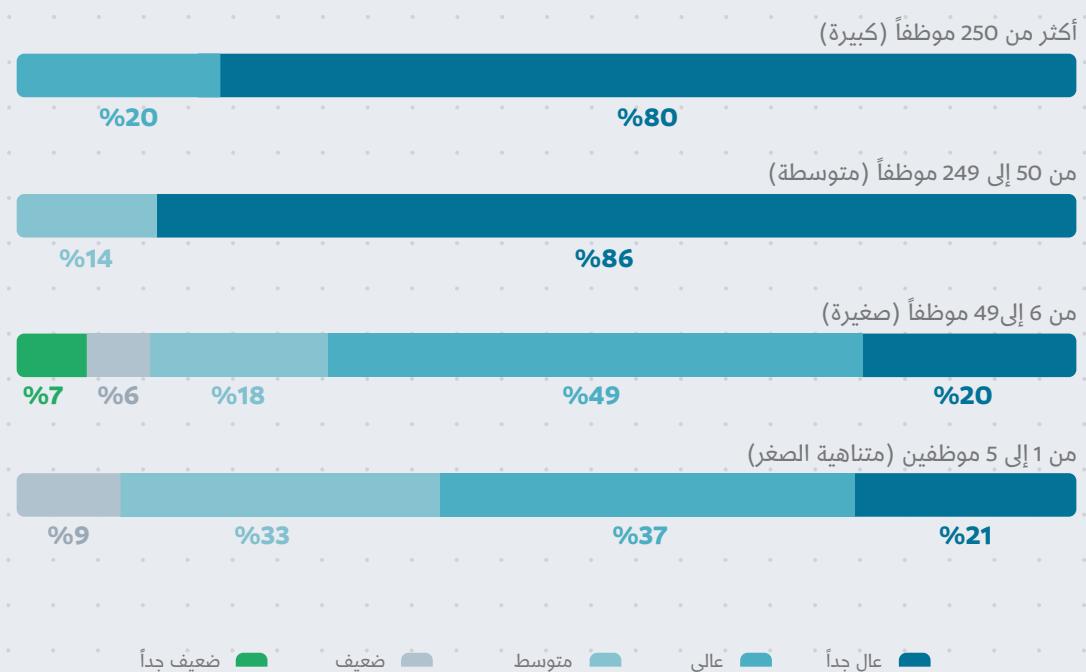
العينة: 111

ما هي نسبة الأجهزة المستخدمة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي في منشأتكم حسب تقديركم؟

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب حجم المنشأة



ضعف جداً ضعيف متوسط عالي عالي جداً

تعد المنشآت المتناهية الصغر (من 1-5 موظفين) هي الأقل اعتماداً على التكنولوجيات الحديثة في صناعة أعمالها، حيث أن 9% منها تستخدم هذه التقنيات بشكل ضعيف إلى ضعيف جداً.

المنشآت المتوسطة هي الأعلى استخداماً للتقنيات الحديثة في أعمالها؛ وذلك بنسبة 86%.

تفيد النتائج بأن 66% من أصحاب منشآت خدمات الإقامة والأطعمة والمشروبات الإقامة يستخدمون الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي بنسبة عالية إلى عالية جداً.

# نسبة ارتباط الأجهزة بنظام رقمي أو لاسلكي



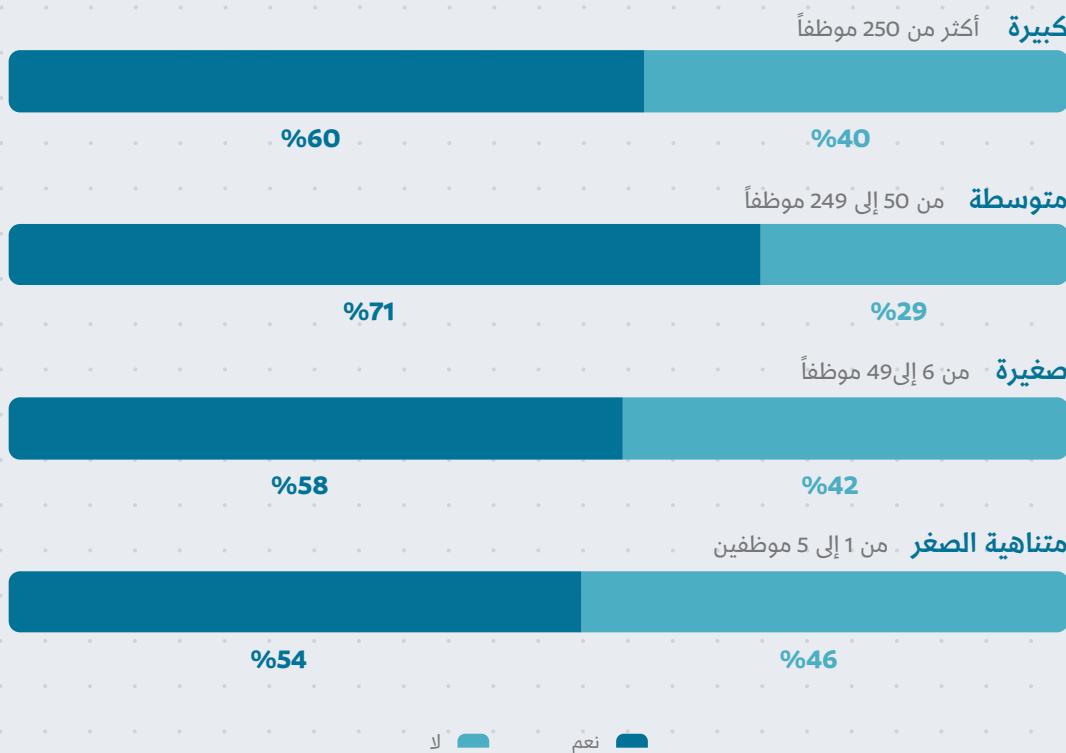
العينة: 111

هل الأجهزة المستخدمة في منشأتكم مرتبطة ببعضها بأي نظام تشغيل رقمي أو لاسلكي (WIFI)؟

نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في المنشأة بشكل عام



نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها حسب حجم المنشأة



تبعد المنشآت المتناهية الصغر أقل اعتماداً على هذه الأنظمة المتطورة في أعمالها، حيث أن 46% منها لا توفر لديها هذه التقنيات، ولا يستخدمونها.

نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في منشآت خدمات الإقامة بشكل عام تُعد متوسطة، حيث أفاد 57% فقط من أصحاب هذه المنشآت أنه يتوفّر لديهم نظام تشغيل رقمي أو لاسلكي، يربط الأجهزة المستخدمة في المنشأة ببعضها بعض.

# تأثير التقنيات المستخدمة على أعمال المنشآة

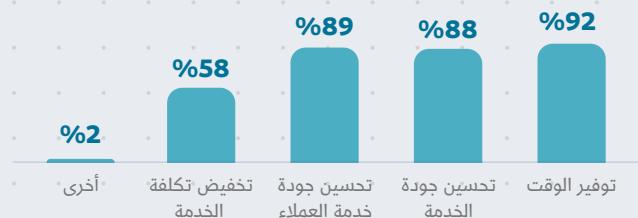


العينة: 111

أي من التالي ساهمت التقنيات  
في تحسينها؟

ما مدى تأثير التقنية الموجودة في الآلات  
والأجهزة التي تستخدموها على مستوى  
أعمالكم؟

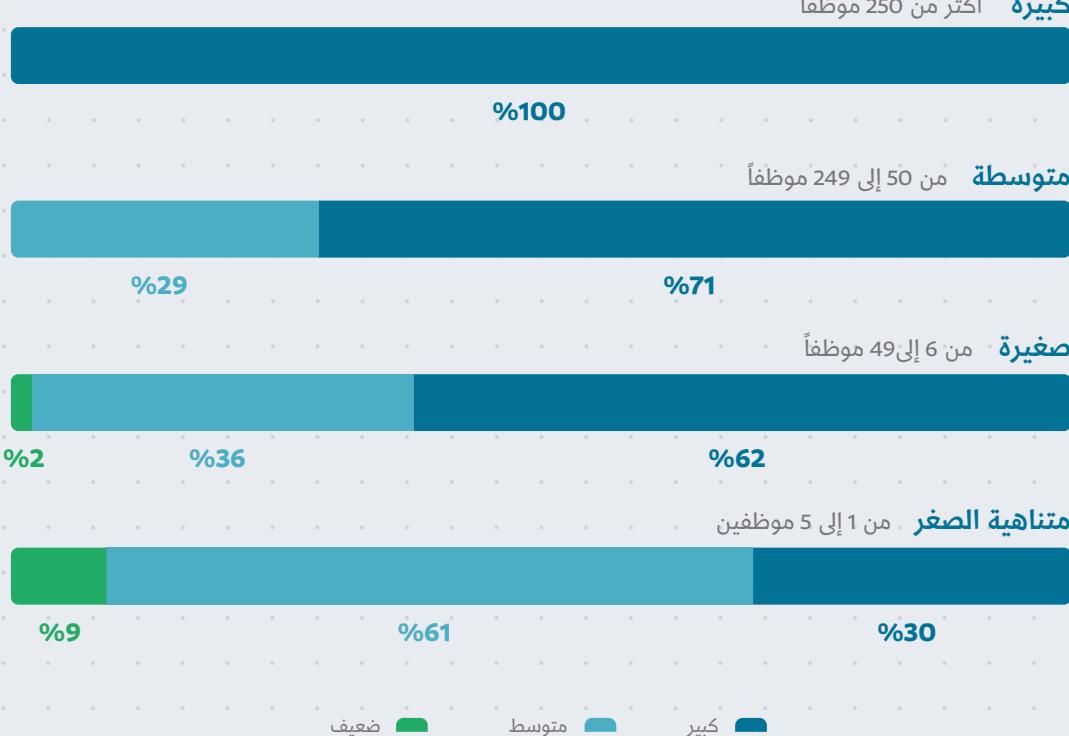
أبرز الجوانب التي ساهمت  
التقنية في تحسينها



مستوى تأثير التقنيات  
المستخدمة بشكل عام



مستوى تأثير التقنيات المستخدمة حسب نوع النشاط



بالنظر إلى الجوانب التي ساهمت التقنيات الحديثة في تحسينها على مستوى المنشآة، هناك شبه إجماع من أصحاب المنشآت على أن استخدامهم لهذه التقنيات ساهم بشكل كبير في ربح الوقت. وبدرجة أقل في تحسين جودة الخدمة، وتحسين جودة خدمة العملاء.

أفاد 46% من أصحاب المنشآت العاملة في منشآت خدمات الإقامة، بأن تأثير التقنيات المستخدمة على أعمالهم كان متوسطاً. في حين أن 5% فقط يقدرون أن تأثيرها كان ضعيفاً.

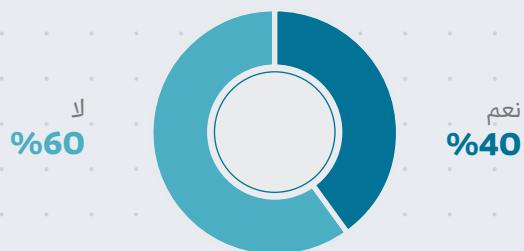
# الرغبة في اقتناء آلات وأجهزة ذات تقنية عالية



العينة: 111

هل تفكرون في اقتناء آلات أو أجهزة جديدة ذات تقنية عالية لتشغيل منشأتك في المستقبل القريب؟

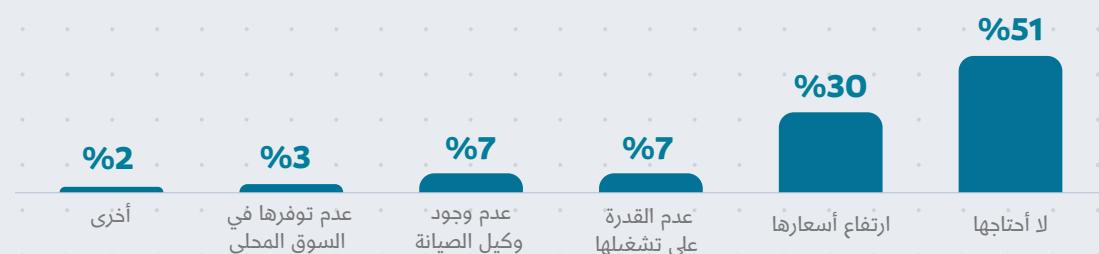
نسبة الرغبة في الاقتناء بشكل عام



أبرز التقنيات التي يرغب أصحاب المنشآت في اقتناصها في المستقبل القريب



أبرز أسباب عدم الرغبة في اقتناء الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



وبالنظر إلى أبرز أسباب عدم الرغبة، يُقدر غالبية المستجيبين بأنهم لا يحتاجون لهذه التقنيات. كما أن مسألة أسعار هذه التقنيات لا تشكل إلا 30% من أسباب عدم الرغبة في اقتناصها.

أفادت الأغلبية (60%) من أصحاب خدمات الإقامة بأن ليس لديهم رغبة في اقتناء آلات وأجهزة جديدة ذات تقنية عالية في المستقبل القريب. في حين أن 40% فقط أعربوا عن رغبتهن الملحة في اقتناء آلات أو أجهزة جديدة ذات تقنية عالية لتشغيل منشأتهم.

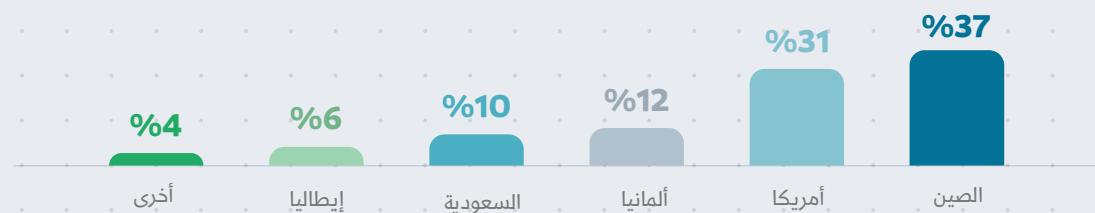
# الدول الموثوقة في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



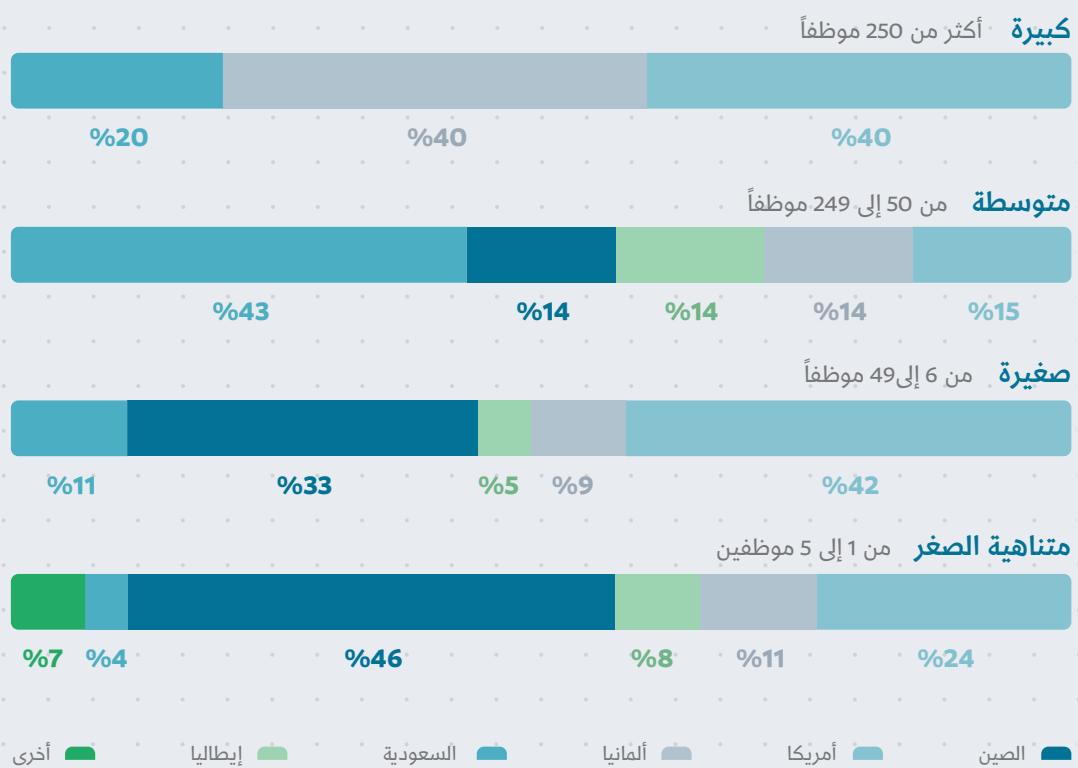
العينة: 111

ما الدول التي تثق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية التي يمكن أن تستخدمها في منشأتك؟

الدول الموثوقة في صناعتها للآلات والأجهزة ذات تقنية عالية

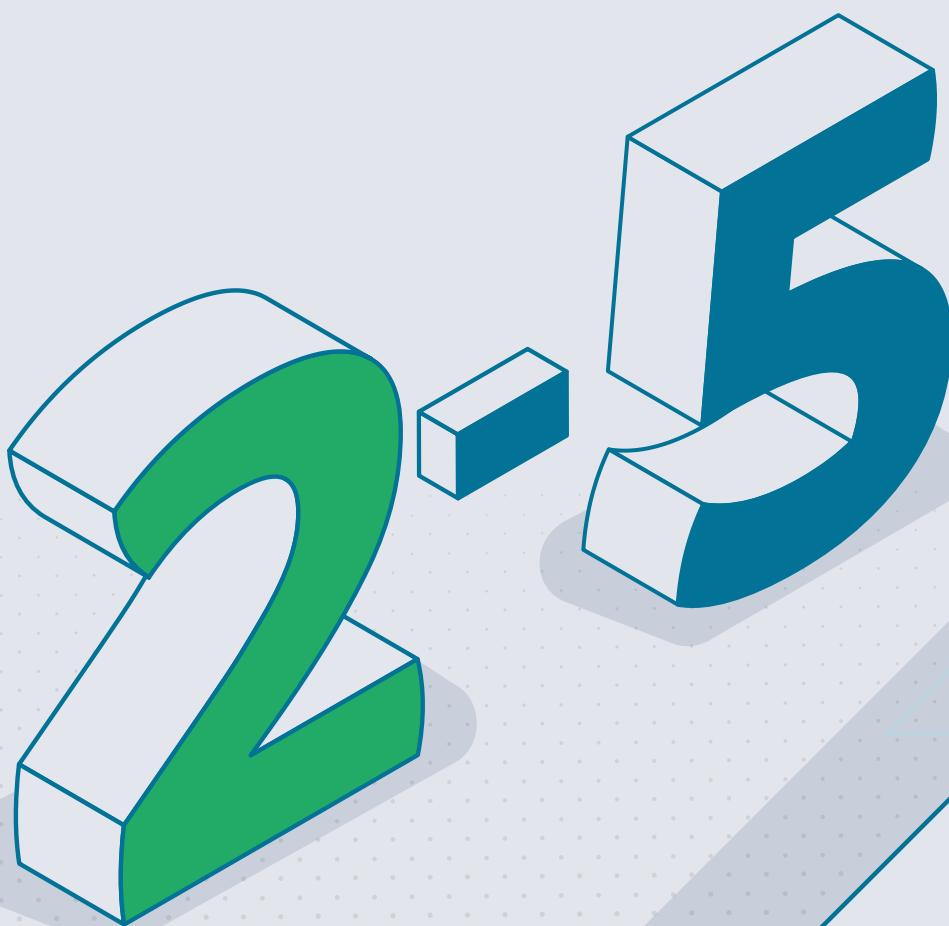


الدول الموثوقة في صناعتها حسب حجم المنشأة



تعُد المنشآت الصغيرة هي الأكثر ثقة من بين الأدجات الأخرى بالتقنيات الصينية، وذلك بنسبة 42%.

37% من أصحاب المنشآت العاملة في خدمات الإقامة، يؤكدون بأنهم يثقون بشكل كبير في الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية التي يتم تصنيعها، وتوريدتها من دولة الصين الشعبية، إليها الولايات المتحدة.



التقنيات الحديثة المستخدمة  
في عمليات التنظيم والإدارة في  
منشآت خدمات الإقامة

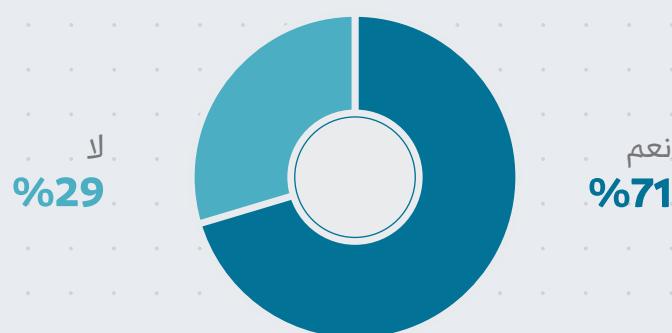
# مدى استخدام الأنظمة والبرمجيات في إدارة المنشأة



العينة: 111

ما هي نسبة الطلبات التي تصلكم عبر الإنترن特؟

نسبة استخدام الأنظمة والبرمجيات بشكل عام



أبرز المجالات التي يتم فيها استخدام الأنظمة والبرمجيات



كما يلاحظ أن جل هذه المنشآت تستخدم الأنظمة والبرمجيات في مجال الإدارة المالية، وإدارة العملاء. في حين أن نسبة 42% فقط يستخدمونها لإدارة المخزون.

أفاد 71% من أصحاب المنشآت العاملة في منشآت خدمات الإقامة أنهم يستخدمون أنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية لإدارة وتنظيم أعمالهم.

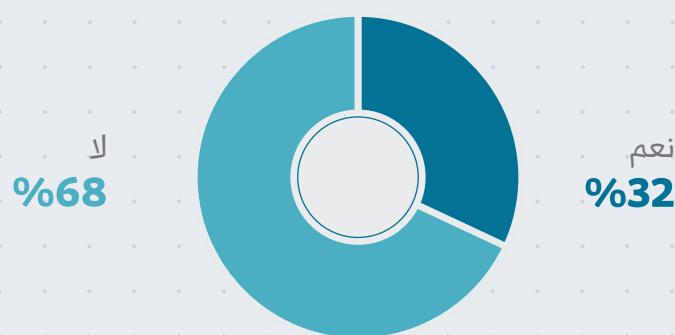
# مدى الوعي بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون



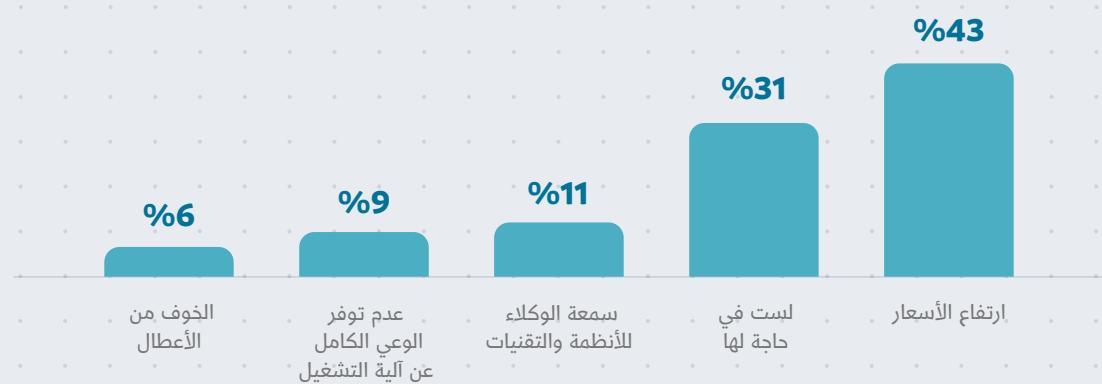
العينة: 111

هل هناك أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون  
وليس متوفرة لديكم؟

نسبة الوعي عن الأنظمة والبرمجيات لدى المنافسين بشكل عام



أبرز الأسباب في عدم استخدام الأنظمة والبرمجيات المتوفرة لدى المنافسين



أما البقية (32%) كانوا على علم باستخدام المنافسين لأنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية يستخدمونها في إدارة وتنظيم أعمالهم، ولكنهم لا يفكرون في اقتناصها للاستفادة منها. والسبب في ذلك يعود بشكل أساس لارتفاع أسعارها (43%)، وأيضاً إلى أنهم ليسوا في حاجة لها (31%)، حسب تقديرهم.

أفاد 68% من أصحاب المنشآت بعدم معرفتهم بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون، وليس متوفرة لديهم.



التقنيات الحديثة المستخدمة  
في عمليات الطلب والدفع في  
منشآت خدمات الإقامة

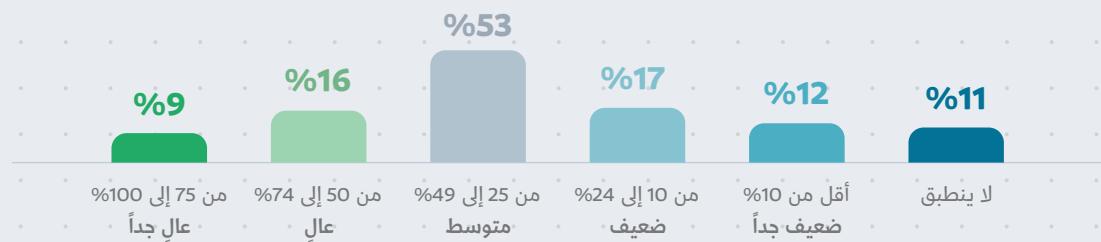
# نسبة الطلبات التي تصل عبر الإنترنت



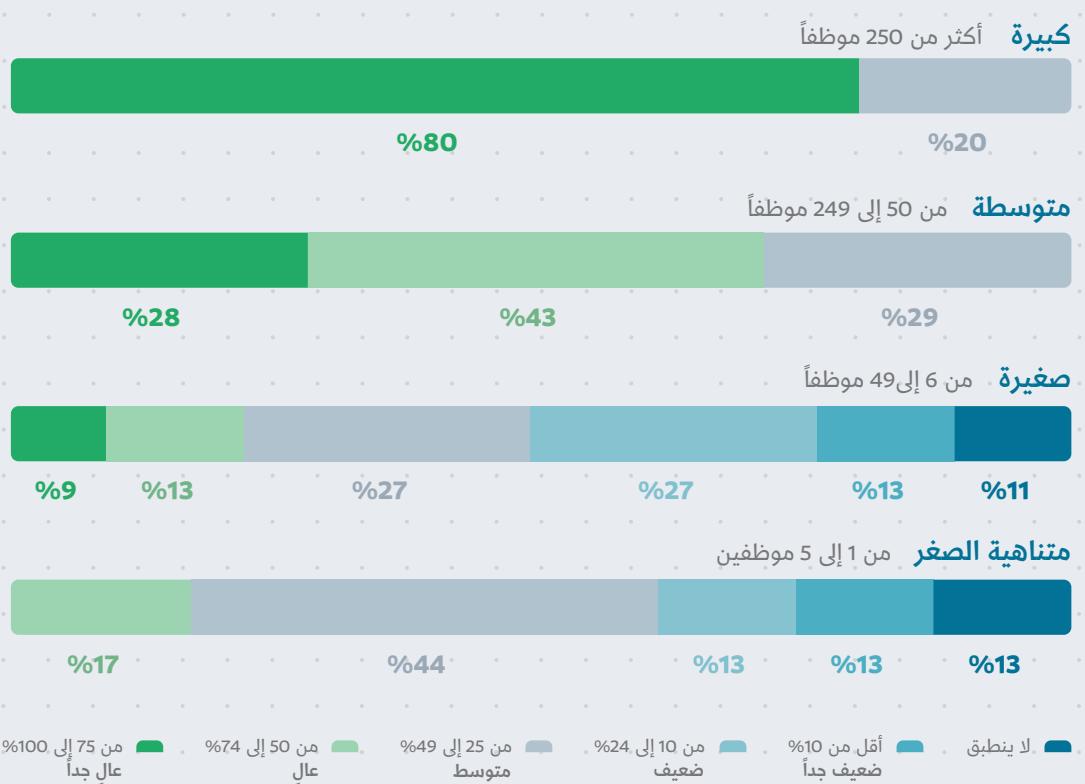
العينة: 111

ما هي نسبة الطلبات التي تصلكم عبر الإنترنت؟

نسبة الطلبات التي تصل عبر الإنترنت بشكل عام



نسبة الطلبات عبر الإنترنت حسب نوع النشاط



- تعدد المنشآت المتناهية الصغر (من 5-1 موظفين) والصغرى (من 6 إلى 49 موظفاً) هي الأقل اعتماداً على استقبال الطلبات عبر الإنترنت.

- المنشآت الكبيرة والمتوسطة هي الأعلى استقبالاً للطلبات عبر الإنترنت، وذلك بنسبة عالية.

- تفيد النتائج بأن 35% من أصحاب منشآت خدمات الإقامة والأطعمة والمشروبات عبر الإنترنت بشكل متوسط.

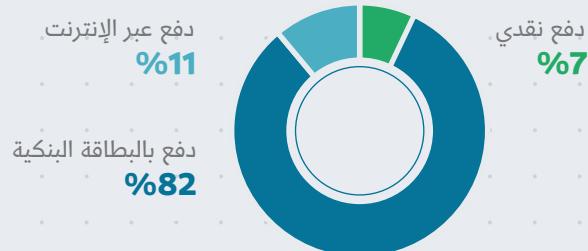
# طرق الدفع المستخدمة



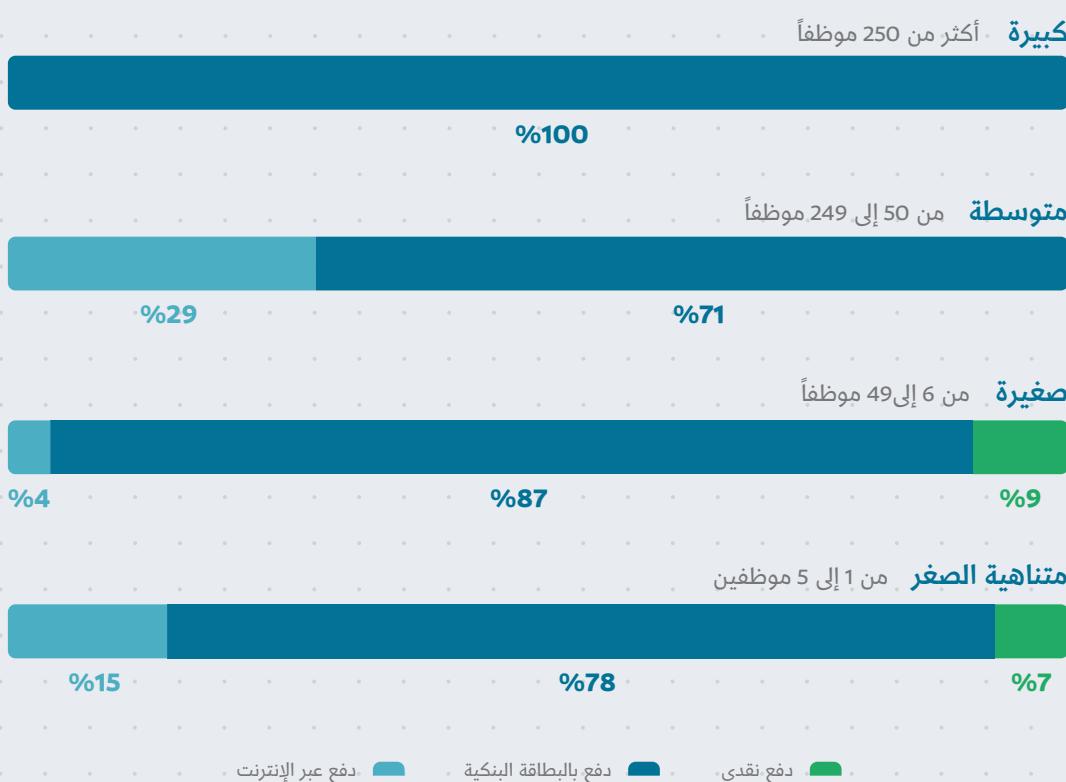
العينة: 111

ما هي أكثر طريقة دفع تتعاملون بها مع عملائكم؟

## طرق الدفع المستخدمة بشكل عام



## طرق الدفع المستخدمة حسب نوع النشاط



- البطاقات البنكية هي أكثر وسائل الدفع استخداماً في منشآت خدمات الإقامة بشكل عام، وذلك بنسبة 82%.
- الدفع نقداً لا يشكل إلا 7% من إجمالي المبيعات في هذه المنشآت.

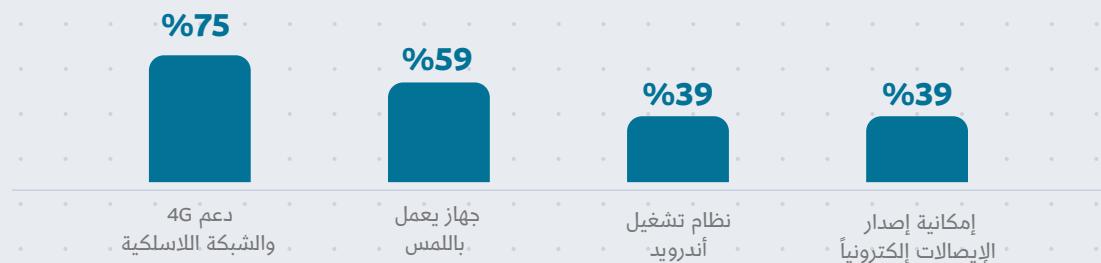
# أبرز التقنيات في وسائل الدفع ومدى توفر مميزات تقنية إضافية



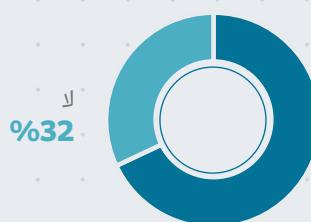
العينة: 111

ما هي أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع لديك؟

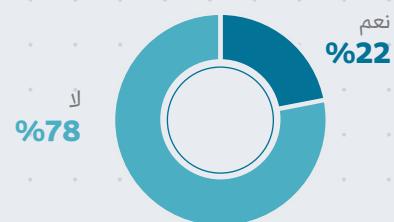
أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع



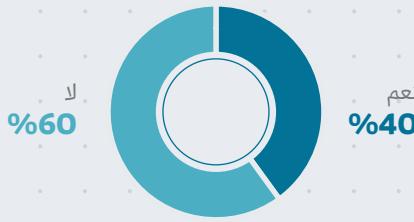
تقديم خدمة إنترنت مجاني للعملاء



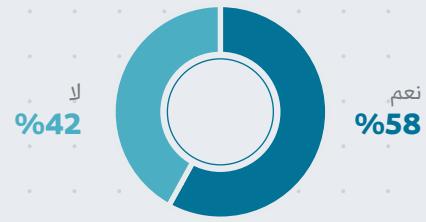
استخدام برامج الولاء



توفر موقع إلكتروني نشط



اشتراك في تطبيقات حجوزات الإقامة



نسبة ضعيفة جداً من هذه المنشآت (22%) تقدم خدمات تقنية إضافية؛ بهدف جذب المزيد من العملاء، وتحسين تجربتهم، مثل تقديم استخدام برامج ولاء.

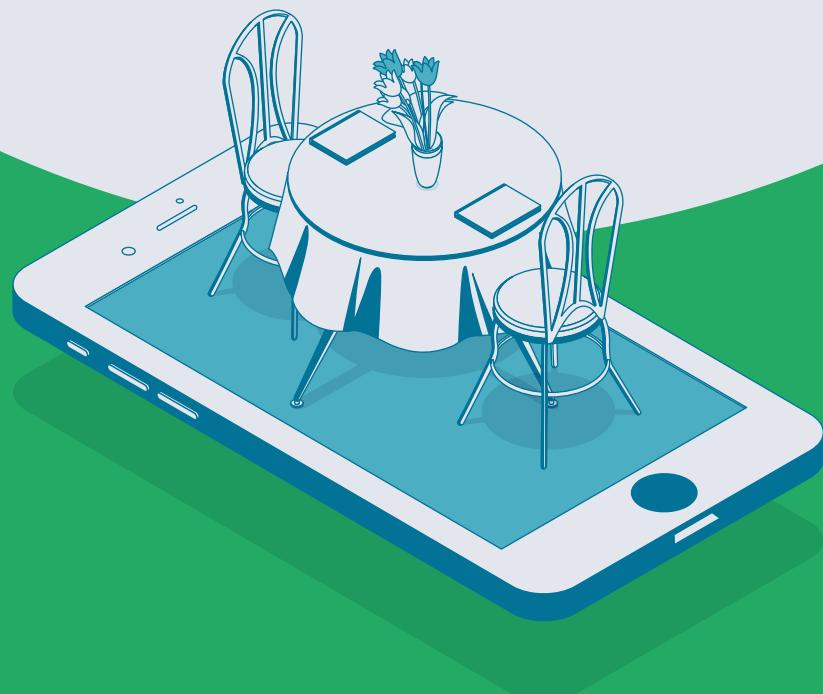
أفاد أغلبية أصحاب المنشآت العاملة في خدمات الإقامة بأن أبرز التقنيات المتوفرة لديهم في أجهزة الدفع هي دعم لا 4G، والشبكة اللاسلكية بنسبة 75%，يليها تقنية العمل باللمس.



## القسم السادس

ملخص عن التقنيات  
الحديثة المستخدمة في  
منشآت خدمات الأطعمة  
والمشروبات في العالم

# أبرز التقنيات الحديثة المستخدمة في أنشطة خدمات الأطعمة والمشروبات



العلاقة بين التكنولوجيا والمطاعم والمقاهي هي واحدة من أهم الأساليب المدققة لنجاح المنشأة، وارتقاءها، فكلما ازداد اعتمادها على الأجهزة التكنولوجية الموفرة للوقت والجهد، والمدققة لكفاءة العمل، وجودة المنتج، ورُقْيِ الخدمة؛ ازداد إقبال العملاء، وتحسن الإيرادات. وتشمل هذه التقنيات جميع جوانب ومراحل صناعة خدمة الأطعمة والمشروبات:

تقنيات التسويق  
المعتمدة من المنشآت

2

التقنيات المستخدمة  
في الطلبات

1

تقنيات التنظيم  
والإدارة

4

تقنيات الترفيه  
داخل المنشآت

3



التقنيات المستخدمة  
في الطلبات والدفع

# التقنيات المستخدمة في الطلبات

هي تقنيات أصبحت تركز عليها المطاعم والمقاهي بشكل كبير من خلال التطوير في الأساليب الآتية:



## برمجيات/تقنيات الحجز عن بعد Online reservation

تعتمد المطاعم والمقاهي العصرية بشكل كبير على تقنيات الحجز عن بعد. وتساعد الأنظمة المستخدمة في هذا المجال على تقليل الوقت والجهد المبذولين في هذه العملية، فتسهيل مثل هذه الأمور على الزبائن يشعرهم بالراحة، ويزيد من معدلات استهلاكهم لمنتجات المنشأة، وعلى الجانب الآخر يسهل على مدير المنشأة، وفريقه مهمة تتبع الحجوزات، وإدارتها، وتوجيهها بالشكل المناسب.

الحرص على جذب الزبائن، وتحفيزهم على الطلب والجز من خلال شبكة الإنترنت، سواء كان الحجز عبر الموقع الخاص بالمطعم أم عبر قنوات التواصل الاجتماعي المختلفة، فيعد من أهم عوامل الارتفاع بمكانة المنشأة في السوق. ولكن وجود منصة حجوزات خاصة بالمنشأة يعطيها دفعاً أقوى، إذ أنه يساعدها على تجميع الحجوزات، والمعاملات ضمن منصة إلكترونية واحدة، وافتراض الوقت الطويل الذي يمكن أن تبذل المنشأة في متابعة الحجوزات من منصات ومواقع مختلفة.

## الأجهزة اللوحية Tablets



أكدت العديد من الدراسات أن توفير ما يكفي من التقنيات، والحلول التكنولوجية في مرحلة الطلب والجز في المطاعم والمقاهي، يحقق للمنشأة مزيداً من المبيعات والأرباح. ومن بين هذه الحلول استخدام أجهزة العرض اللوحية التي تعلو طاولات الاستقبال في المطاعم، حيث توظف المطاعم هذه الشاشات في عرض النسخة الرقمية من قائمة وجبات المطعم، وتسمح للعملاء بتحديد طلباتهم، وإرسالها مباشرة إلى المطبخ. وإضافة إلى ذلك، يعطي الفرصة للعميل بالبحث بشكل أعمق في القائمة، واكتشاف المزيد من المكونات، والإضافات على الأطباق المعروضة، وهو ما يساهم في تحقيق معدلات دقة مرتفعة، وإنهاء عمليات الطلب بشكل أسرع يساعد على إرضاء الحرفاء.

## الطلب عبر الإنترنت Online ordering



يعُد الطلب عبر الإنترنت من خلال موقع الويب، أو التطبيقات الخاصة أمراً مألوفاً في المطاعم الحديثة التي تقدم وجبات على الطاولة، وكذلك مطاعم الوجبات السريعة والمقاهي. وقد ساهمت البنية التحتية الرقمية المتطورة، وعالية الانتشار في المملكة على تبني المطلب على خدمات المطاعم والمقاهي عبر الإنترنت. ولهذه التقنية منافع كبيرة على المنشأة، مثل:

### تتبع البيانات

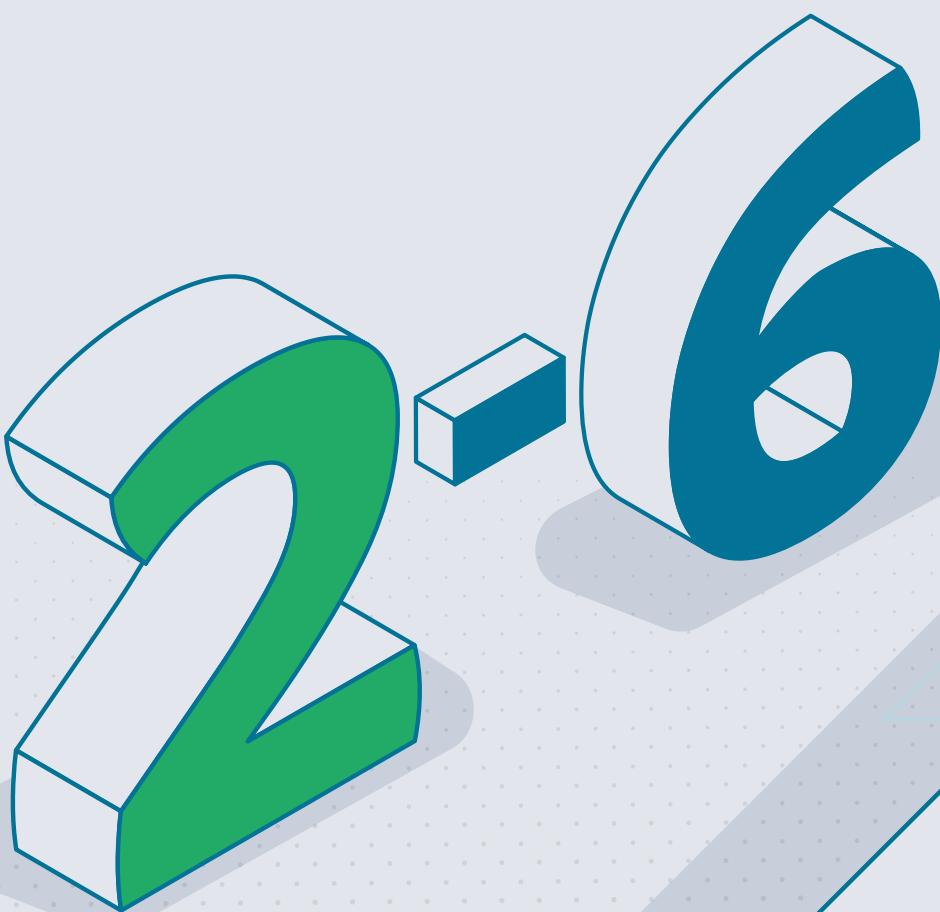
حيث إنه إذا تم تقديم الطلبات عبر الموقع أو التطبيق الخاص بالمطعم، يمكن المنشأة من تعقب بيانات المعاملات الخاصة بالعملاء، ومن ثم معرفة العملاء المنتظمين عبر الإنترنت، وعدد المرات التي يطلبون فيها، والعناصر أو الوجبات التي يشتريونها عادةً. وهذه المعلومات مهمة جداً للمنشأة لتقديم مجموعة من العروض والخصومات الموجهة، تزيد من مبيعات المنشأة.

### قبول طلبات أكثر دقة

حيث أن الطلب عبر الإنترنت يُمكن المنشأة من تفادي أخطاء تدوين الطلبات التي تحصل في حالة الطلب عبر الأساليب القديمة التي تعتمد الاتصال الهاتفي، أو إرسال مرسول (سائق أو ذاتمه) لا يجيد لغة التخاطب.

### إدارة الرواتب

حيث إن توفير إمكانية الطلب عبر الإنترنت، تزيد من إيرادات المطعم أو المقهى؛ وذلك من خلال تمكين العملاء من استعراض قائمة المنتجات، والوجبات، والاختيار على مهل بدلاً من الإسراع في تقديم الطلب شخصياً أو عبر الهاتف. ونظرًا لعدم وجود أي ضغط، فمن المرجح أن يطلب العملاء المزيد من العناصر، مما يؤدي إلى ارتفاع المبيعات.



# تقنيات التسويق المعتمدة من المنشآت

# تقنيات التسويق المعتمدة من المنشآت

عملية التسويق والترويج للخدمات والوجبات التي يقدمها المطعم أو المقهى هي أمر ضروري لزيادة نسب الإقبال والمبيعات. وفي السنوات الأخيرة تنوّعت تقنيات التسويق لتعتمد أكثر فأكثر على التكنولوجيات، ووسائل التواصل الحديثة، مثل:



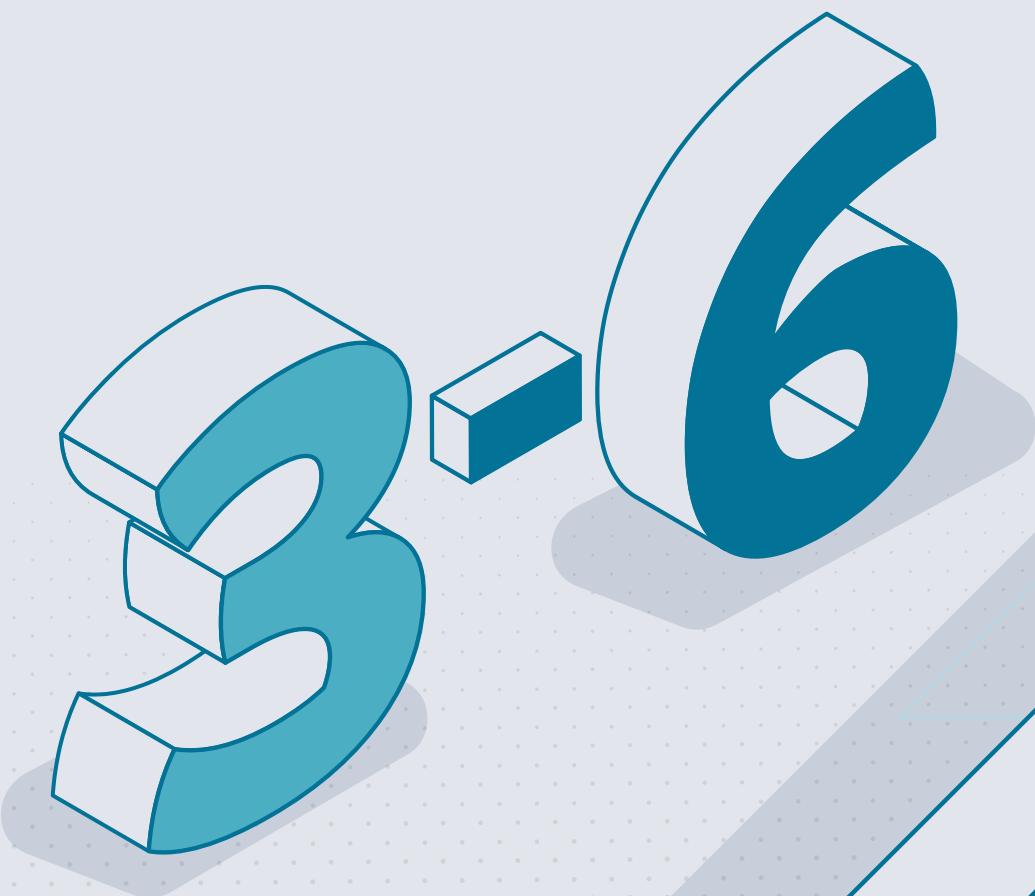
## برامج الولاء Loyalty Programs

هي برامج حديثة، يمكن إرفاقها بتطبيق الهاتف الخاص بالمطعم أو المقهى؛ لتسجيل البيانات الشخصية للعميل، واستخدامها لتتبع السلوك الاستهلاكي للعميل، مثل: عدد مرات زيارته، وسبب الزيارات، وطبيعة الوجبات المختارة، ومعدلات الإنفاق، وغيرها من الأمور المتعلقة بفضائله الاستهلاكية. فبدلاً من تعقب زيارات العملاء من خلال البطاقات الخاصة، التي يمكن أن تُفقد بسهولة، تحفظ المنشأة بسجل العملاء على التطبيق، وتستخدم برنامج الولاء لتقديم بعض الهدايا، أو النقاط، أو الخصومات للعملاء المميزين، وربط تلك المميزات ببعض المناسبات الخاصة بالعميل كعيد الميلاد، أو مرور خمسة سنوات عن أول اشتراك للعميل في برنامج الولاء، أو وصوله إلى حجم معين من المشتريات... إلخ.

## برامج موفّرة لخدمات البريد الإلكتروني E-mail services

استخدام هذه النوعية من التقنيات، مثل "Mailchimp"، في المنشأة يساعدها كثيراً على إدارة الحملات التسويقية عبر البريد الإلكتروني، وإرسال العروض، وقائمة المنتجات والخدمات إلى أكبر عدد ممكن من العملاء. وتتمثل هذه التقنية في استخدام مجموعة من القوالب سهلة الاستخدام؛ لإنشاء رسائل بريد إلكتروني جذابة للعملاء، تتضمن الإعلانات عن المناسبات، والابتكارات، والتجديفات في نوعية الأطباق والمشروبات التي يقدمها المطعم أو المقهى، وكل ما يتعلّق بها من أسعار، وخصومات، ومميزات. ومن خصائص هذه البرامج تمكين المنشأة من تتبع تفاعلات العملاء مع هذه الرسائل، ووضعها في هيئة قوائم تحليل أو لوحات تفاعلية، مثل من قام بالاطلاع على البريد الإلكتروني، ومن لم يفتحه، أو ما هي المدة التي قضتها العميل في تصفح محتوى البريد الإلكتروني، وهل شاركه مع أحد المقربين أو الأصدقاء. وهي معلومات مفيدة في تحسين وتوجيه الحملات التسويقية بما يخدم المنشأة، ويزيد من إشعاعها، ومن إيراداتها.

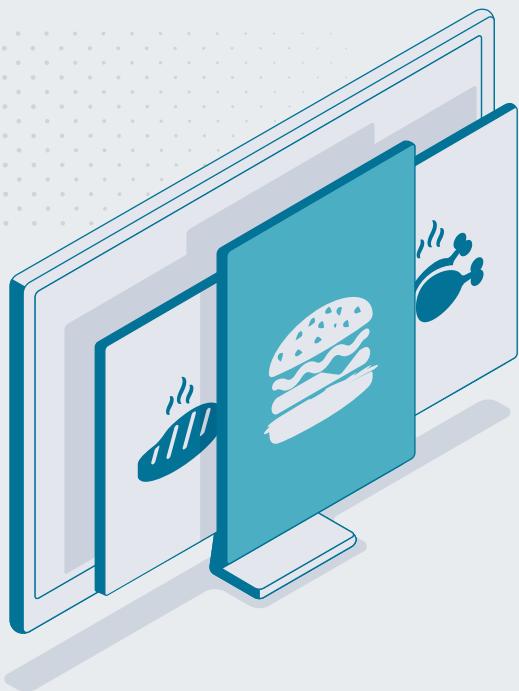




تقنيات الترفيه  
داخل المنشآت

# تقنيات الترفيه داخل المنشآت

أثبتت دراسات عدّة أن معظم العملاء لا يتعاملون مع المطاعم والمقاهي على أنها وجهات للحصول على ما يحتاجونه من أطعمة ومشروبات فقط، ولكن تكرارهم للزيارة يكون في الغالب مدفوعاً ببحثهم عن التجربة الفريدة، والمغامرة والتسليه. وعادةً ما يتحقق هذا الأمر عبر أساليب أساسين، تعمل المنشأة على توفيرهما لعملائها:

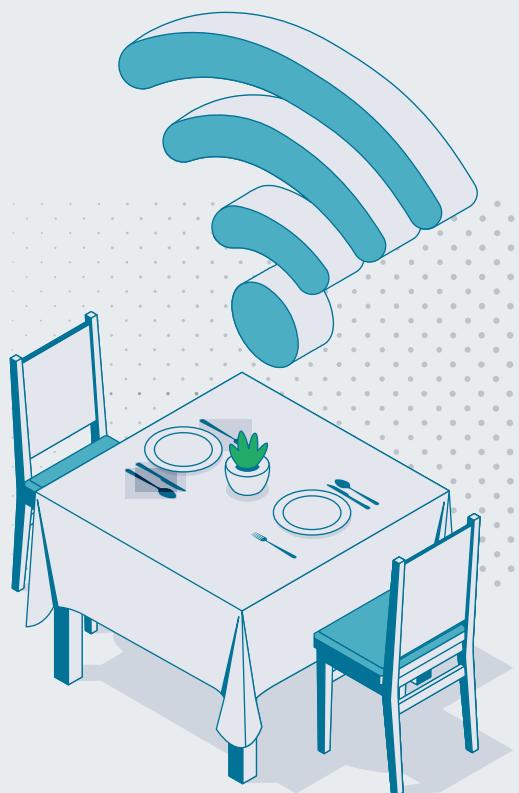


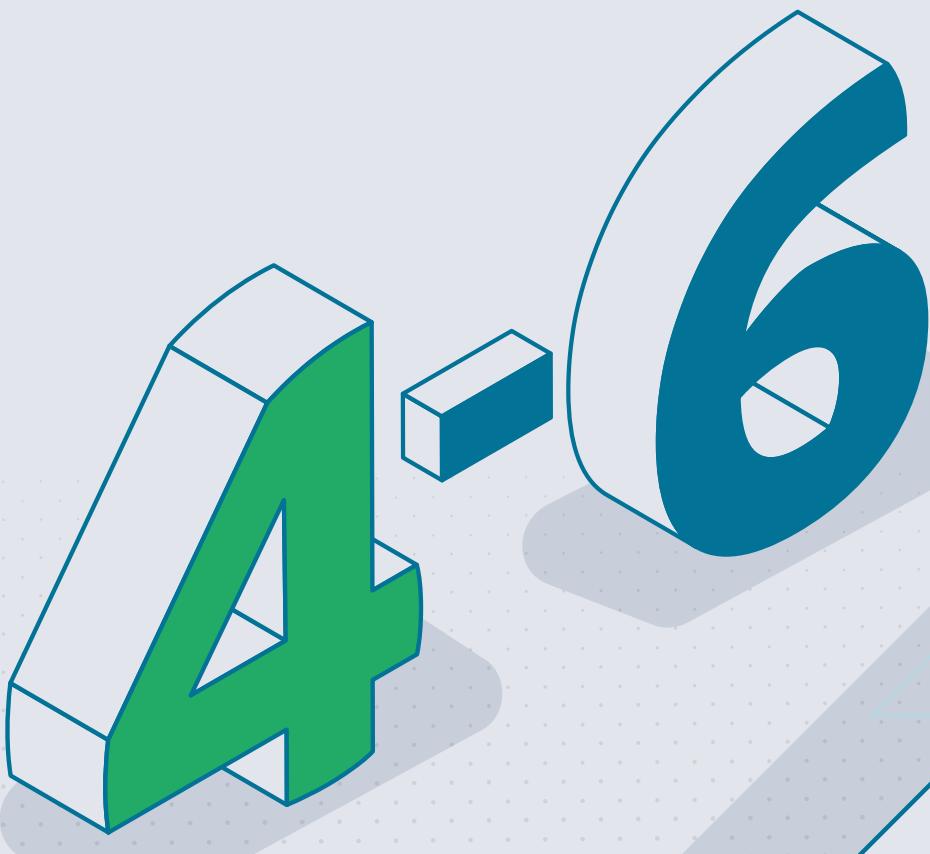
## شاشات العرض Screens

تكون عادة على شكل لوحات رقمية، أو شاشات عرض من الحجم الكبير، تستعرض قائمات الأطعمة والمشروبات التي تقدمها المنشأة، وكميزة إضافية، تأتي بعضها محملة بالألعاب، وأساليب الترفيه المختلفة كقيمة تساهمن في شغل أوقات الانتظار، وخلق أجواء مرحة بين الحضور في صالة المطعم أو المقهى. كما يمكن أن تتحول في الوقت نفسه إلى أجهزة لعرض مجموعة من الأفلام، أو لمشاهدة مجموعة من المسابقات الدولية أو المحلية، أو لمتابعة البث المباشر لبعض الفعاليات والمسابقات الرياضية. فمع هذه الإضافات الترفيهية البسيطة تتمكن هذه المنشآت من جذب المزيد من الزائرين، وتزيد في نسبة تكرارهم للزيارة.

## الواي فاي المجاني Free Wi-Fi

الأساليب المستخدمة بفعالية في المطاعم والمقاهي العصرية هو توفير خدمة الـ"الواي فاي" المجانية للعملاء. وهذه الخدمة آثار إيجابية على زيادة عدد العملاء، وتحسين إيرادات المنشأة. حيث إن نسبة كبيرة من كبار السن المهتمين بمعايشة تطورات العصر الإلكترونية يندفعون نحو المطاعم والمقاهي التي تُسهل عليهم الإقبال على شبكة الإنترنت من دون مقابل مادي. كما أن الكثير من الشباب ينجذبون لهذا الصنف من المطاعم والمقاهي التي توفر لهم في الوقت نفسه المتعة وإمكانية العمل، أو مراجعة الدروس في أجواء مناسبة. كما أن توفر خدمة "الواي فاي" على التدفق، والمجانى في المنشأة يمكن أن يجعلها وجهة مميزة لمجموعات الأفراد التي تبحث عن مكان لعقد اجتماع عمل، أو لإجراء بعض المقابلات، أو لإنعام بعض الأعمال المرتبطة بوظائفهم، أو للاحتفال بمناسبة خاصة. وأن جودة خدمة "الواي فاي" المجاني لها أيضاً أهمية بالغة، إذ تخلق للمنشأة سمعة، وشخصية فريدة، خاصة إذا ما تميزت بالقوة والثبات. وفي حالة كانت هذه الخدمة ضعيفة أو متقطعة، سيكون للعميل تصرف عكسي يصل إلى عدم تكرار الزيارة مره أخرى.





# تقنيات التنظيم والإدارة

# تقنيات التنظيم والإدارة

تحتاج المطاعم والمقاهي العصرية - كغيرها من المنشآت- إلى مجموعة من التقنيات الحديثة؛ لحسن إدارة الأعمال اليومية، ومتابعة وتنظيم المهام الموكلة لكل موظف. وفي نفس الوقت لا مفرّ اليوم لهذه المنشآت من اعتماد التقنيات الحديثة لمراقبة المخزون، والتصرّف في الموارد البشرية للمنشأة:

## نظام نقاط البيع الرقمية ..... Point Of Sale



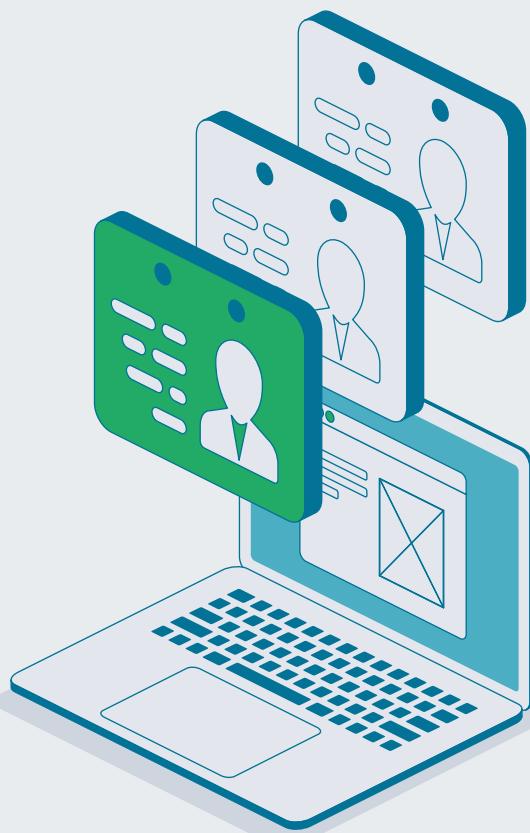
هي تقنية تعرف باسم "POS" اختصاراً لـ "Point Of Sale" وكذلك يطلق عليها البعض "POP" اختصاراً لـ "Point Of Purchase" حيث تهتم بتوفير مجموعة من الإيجابيات في منصة إلكترونية واحدة للحصول على أفضل خدمة وأدقها على الإطلاق داخل المطعم.

تساعد هذه التقنية صاحب المطعم أو المقهى على توفير الوقت، والجهد، والتكليف، ومراقبة دقة لعمليات البيع، وحركات الشراء داخل المنشأة، وكذلك توفير فواتير وتقارير مفصلة لكل ما تم شراؤه من قبل العملاء، إضافة إلى إدارة فعالة للمخزون من المواد الأولية والمنتجات الغذائية، وإصدار التقارير الشاملة للتحركات والعمليات المتعلقة بالموارد، والتواريف، والأصناف الراكدة، والأكثر مبيعاً.

## برمجيات الجدولة ..... Scheduling software

إدارة الموظفين والعامل هي من أصعب المهام في المنشآت، ومنها المطاعم والمقاهي. فالمدربون المسؤولون عن الموارد البشرية، أو أصحاب المنشآت يعلمون مدى أهمية استخدامهم لبرمجيات الجدولة؛ لمواجهة الصعوبات المتعلقة بجدولة توقيت العمل الخاص بموظفي وعمال المنشأة، وتحديد مهامهم الوظيفية، ومتابعة أوقات حضورهم للعمل، وعطلاتهم الخاصة، وساعات العمل الإضافية، وأدائهم اليومي، وتأثير التغييرات الفجائية التي يمكن أن تصيب هذه الجدولة، وضرورة التعامل معها بالسرعة والفاعلية الالزمتين.

وفي هذا الإطار تظهر أهمية بعض برمجيات الجدولة، مثل "Movie Magic Scheduling" أو "Microsoft Learn" في مواجهة تحديات الجدولة المستمرة، وتوفير الوقت والجهد. حيث تتيح هذه التقنيات الحديثة إمكانية الجدولة التلقائية، وتلقي طلبات الإجازات من الموظفين، والرد عليها، وجدولة التناوب الوظيفي بكل دقة. كما تمنع هذه البرمجيات حدوث حالات التعارض، أو حالات الشغور، وتعطي للمسؤول إشعارات حینية في ذلك في حالة حصول بعض التجاوزات من الموظفين.





تأثيرات التقنيات  
الحديثة على أعمال  
المطاعم والمcafés

# تأثيرات التقنيات الحديثة على أعمال المطاعم والمقاهي

المطاعم والمقاهي في المملكة العربية السعودية لا تكفي عن النمو والتطور، فبعضها تعمل على مدار 24 ساعة، طوال أيام الأسبوع، والخدمات الممتازة التي تقدمها هذه المنشآت لعملائها اليوم تساهم فيها التقنيات الحديثة بشكل كبير. فمع التقدم التكنولوجي المستمر، تسعى هذه المنشآت إلى إرضاء احتياجات زبائنها التي لا تكفي هي الأخرى عن التطور، إضافة إلى استخدام التقنيات الجديدة في التسويق، وتحسين سياساتها، وخطط العمل الخاصة بها. ومن التأثيرات الإيجابية لهذه التقنيات نذكر على سبيل المثال:



## الحفاظ على رضا وولاء العاملين

تتيح تطبيقات إدارة الموارد البشرية التنظيم المحكم للعمل داخل المطاعم والمقاهي، وتجنب أي التباس أو أخطاء في الجدولة. كما تساعد هذه البرمجيات في حساب رواتب الموظفين، والمكافآت التي يستحقونها، والعمل الإضافي الذي يقدمونه بكل دقة، ويحفظ حقوقهم في الحصول على مستحقاتهم المالية، وإثبات أحقيتهم بالبدلات والتحفزيات. وكلّ هذا يعطي العامل طمأنينة، وأمان وظيفي يزيد من ولائه للمنشأة، ويرفع شعوره بالانتماء لها، والتفاني في خدمتها.



## الجرد المنظم للمخزون

الإدارة المنظمة للمخزون تُعد أحد أهم العوامل وراء تقديم المطاعم والمقاهي لخدمات ومنتجات مبتكرة ومتقدمة، تفادى من خلالها المنشآت كل أنواع إهدار الأطعمة والمشروبات؛ وذلك بتحديد المكونات التي يجب استخدامها سريعاً قبل أن تفسد.



## خدمة العملاء الموجهة

تستطيع المطاعم والمقاهي تحقيق الاستفادة القصوى من البرامج المختلفة لإدارة المبيعات؛ لأنها تتيح لها إمكانية تسجيل المنتجات التي يطلبها العملاء بصورة متكررة، لاستخدام تلك المعلومات في تطوير خدماتهم وإستراتيجياتهم الترويجية، كتقديم برامج الولاء، والمميزات والخصومات للمحافظة على ولاء العملاء القدامى، وذب عملاء جدد.



## الإدارة المتطورة للمطاعم والمقاهي

التقدم التكنولوجي يساهم أيضاً بشكل كبير في تحسين أساليب إدارة المطاعم والمقاهي، ومتابعة عمليات الإنتاج والبيع. ومع ارتفاع البرامج والتطبيقات وتنوعها التي يتم تطويرها خصيصاً للإدارة اليومية للمطاعم والمقاهي، أصبح من السهل جدّاً تقديم خدمات مبتكرة، وعالية الجودة، تساعد في الوصول إلى نطاق أكبر من العملاء. كما أنّ أغلب هذه البرامج تتيح للمشرفين على المنشآت مراقبة إنتاجية العامل، ورفع مستوى الحكومة الداخلية للمنشأة بما يخدم التحكم في التكاليف، وزيادة الأرباح.



## الشعبية على شبكات ال التواصل الاجتماعي

تُعد المشاركات اليومية للصور والعروض الخاصة التي تقدمها المطاعم والمقاهي إحدى الوسائل الفعالة للحفاظ على اهتمام العملاء الحاليين والمحتملين بالمنشأة. ويتضمن ذلك صور الأطباق، والوجبات، والمشروبات، والأماكن، والجلسات، والأجزاء الداخلية والخارجية للمنشأة. كما أن الاقتباسات، والمنشورات والصور التي يشاركانها المطعم أو المقهي عبر صفحته على تويتر، وإنستغرام، وفيسبوك وبنترست... الخ، تساعد على خلق شعبية واهتمام خاصين به، ويشجع المطلعين والمشاركين في هذه المنصات على زيارة.



## سهولة التعرّف على المنشأة

أصبحت التقنيات الحديثة وسيلة فعالة للتعرف بالمطاعم والمقاهي لدى المستهلكين الباحثين عن أقرب منشأة، أو أفضل منشأة تقدم لهم المنتجات أو الخدمات التي يبحثون عنها. ولذلك تعمل المنشآت العصرية على تحسين ظهورها على محركات البحث على النحو الصحيح وال سريع. إذ إن موقع TripAdvisor، أو Saudi Coupons، Zomato، أو TripAdvisor، تجمع المعلومات الخاصة بكل مطعم ومقهى من موقعه الرسمي، لمشاركتها مع مستخدميها. وعادة تستخدم هذه المواقع والتطبيقات ممارسات أكثر فعالية لتحسين الظهور على محركات البحث في النطاق المحلي الذي يعمل به الموقع، مما يؤدي إلى زيادة نسبة عدد الزبائن الجدد، وتلقائياً حجم المبيعات والإيرادات.



## إرضاء احتياجات العملاء

مع التطور التكنولوجي، أصبح الكثير من العملاء يبحثون عن راحتهم من خلال طلب المنتجات عبر الإنترنـت، والاستمتاع بخدمات التوصيل السريع، ويمكن للمطاعم والمقاهي إضافة تلك المميزات إلى خدماتهم، والاستفادة منها في توسيع نطاق أعمالها، وزيادة مبيعاتها.



## القسم السابع

التقنيات الحديثة في  
المنشآت السعودية  
العاملة في خدمات  
الأطعمة والمشروبات

# مقدمة

## أهداف الدراسة .. . . . .

قامت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" بدراسة ميدانية للتعرف على مدى اعتماد المنشآت السعودية العاملة في خدمات الأطعمة والمشروبات. ومن أهداف هذه الدراسة تقييم الوضع الراهن، وإبراز أهمية التقنيات الحديثة في تطوير أعمال المطاعم والمقاهي، وزيادة ربحيتها.

كما تهدف منشآت إلى توفير ما يكفي من المعلومات، والمؤشرات حتى تكون لرواد الأعمال نظرة شاملة عن الموضوع، وفهم الوضع الراهن، والتحديات المطروحة في السوق، وسبل التعامل معها في المستقبل.

## منهجية الدراسة .. . . . .

تقوم منهجية الدراسة على المقابلات وجهاً لوجه مع عينة من أصحاب المطاعم والمقاهي؛ لمعرفة مدى استخدامهم للتقنيات الحديثة، واعتمادهم على التكنولوجيا في أعمالهم. وقد تم استقصاء آرائهم عن طريق الاستبانة، حول مجموعة من المؤشرات، والعوامل، والمؤثرات، والتقديرات، والتطبيقات، التي تخصّ أهمية هذه التقنيات في تطوير صناعة خدمات الأطعمة والمشروبات في العالم، ومستقبلها في المملكة العربية السعودية.

## محاور الدراسة .. . . . .

شملت الاستبانة ثلاثة محاور رئيسية، هي:

- التقنيات الحديثة المستخدمة في مرحلة صناعة الخدمة داخل المنشأة
- التقنيات الحديثة المستخدمة في تنظيم المنشأة وإدارتها
- التقنيات الحديثة المستخدمة في عمليات الطلب والدفع

## العينة .. . . . .

تم إجراء 298 مقابلة وجهاً لوجه، موزعة على مناطق إدارية عدّة، وأنواع عدّة من المطاعم والمقاهي

## فترة جمع البيانات .. . . . .

تم جمع البيانات من تاريخ 07-07-2022م حتى تاريخ 12-10-2022م

# خصائص عينة المنشآت



## تصنيف المنشأة .. . . . .

**%20**  
البيوفيهات  
(الكافتريريات)



**%21**  
أكشاك إعداد  
الطعام



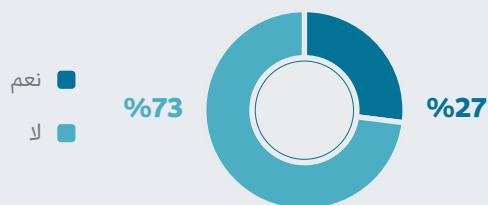
**%25**  
أنشطة الوجبات  
السريعة



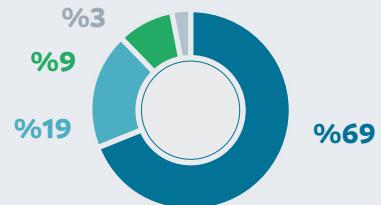
**%34**  
المطاعم  
مع الخدمة



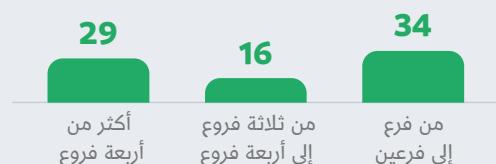
## توفر فروع أخرى تابعة للمنشأة .. . . . .



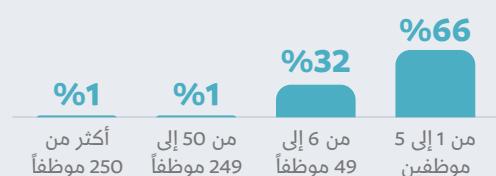
أقل من 5 سنوات ■  
من 5 إلى 9 سنوات ■■  
من 10 إلى 14 سنة ■■■  
من 15 سنة وأكثر ■■■■



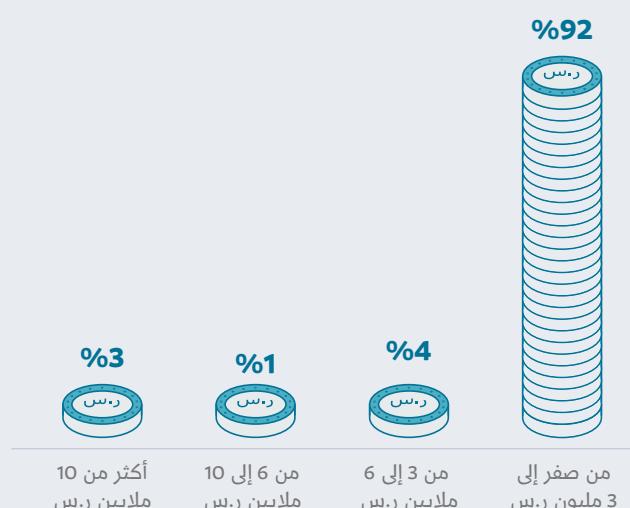
## عدد الفروع المتوفرة .. . . . .



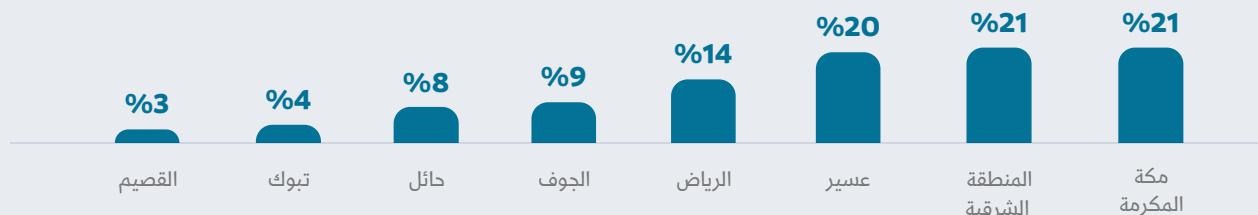
## حجم المنشأة (عدد الموظفين بدوام كامل)

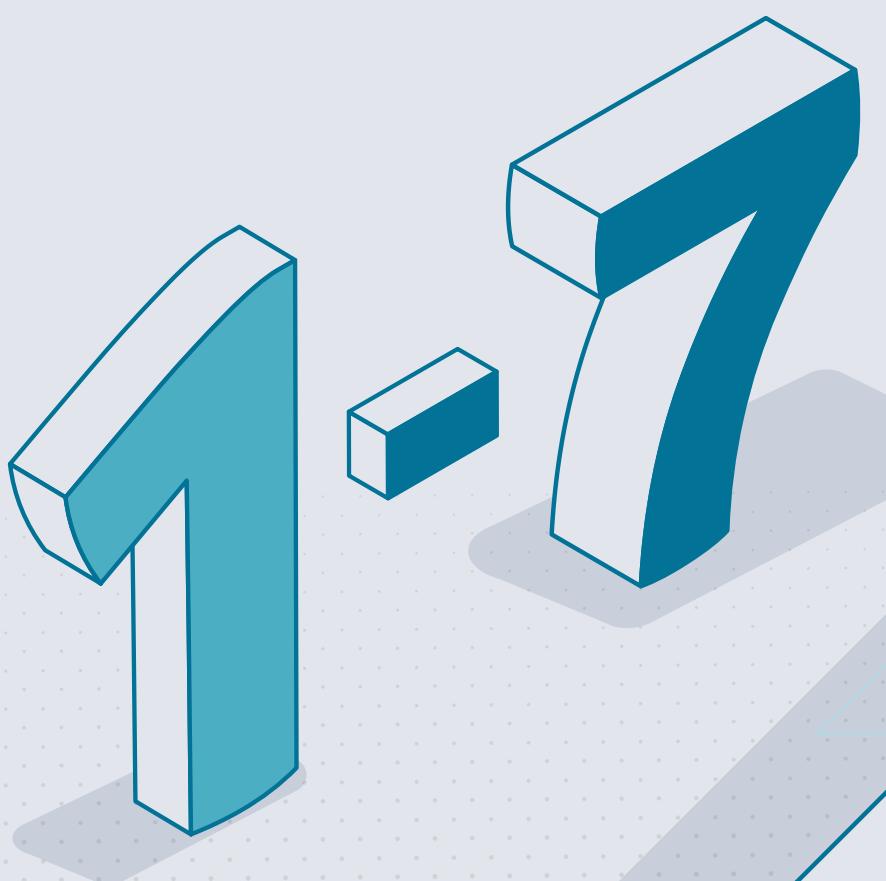


## الإيرادات السنوية .. . . . .



## المنطقة .. . . . .





التقنيات الحديثة المستخدمة في  
مرحلة صناعة الخدمة في منشآت  
خدمات الأطعمة والمشروبات

# مستوى التقنيات المستخدمة في صناعة الخدمة



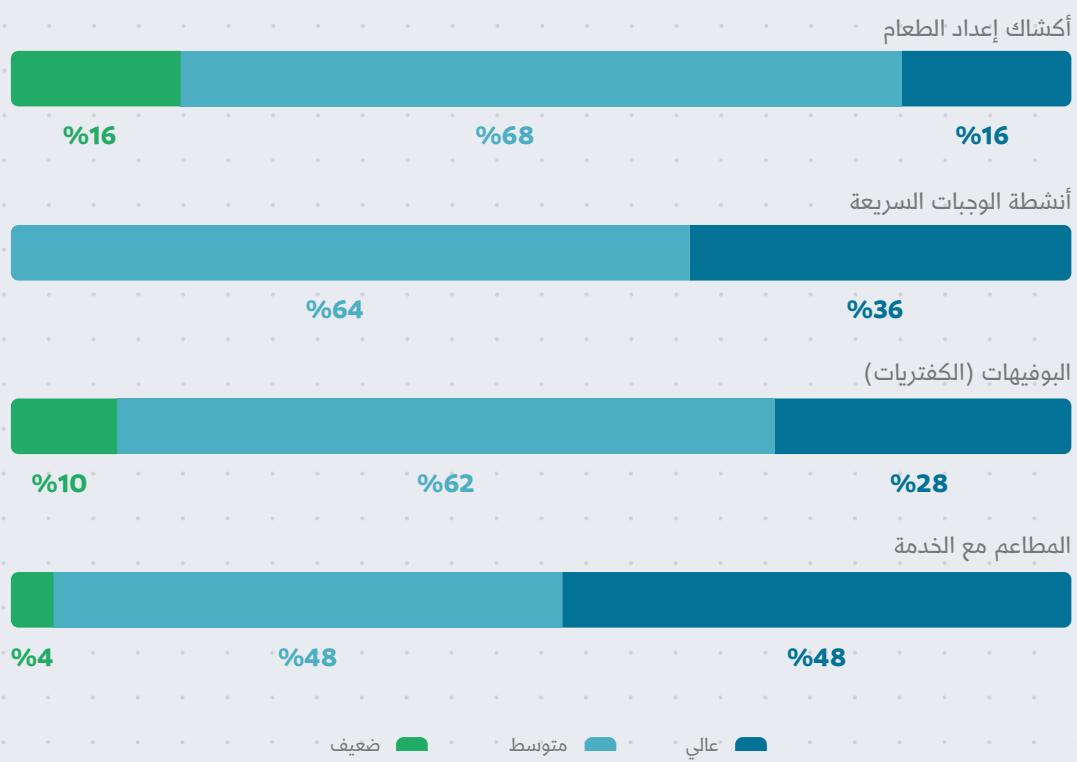
عدد المجيبين: 298

كيف تقييمون مستوى التقنية الموجودة في الآلات والأجهزة التي تستخدموها في عمليات تقديم خدماتكم، وتشغيل منشأكم؟

مستوى التقنية في الآلات المستخدمة بشكل عام



مستوى التقنية في الآلات المستخدمة حسب نوع النشاط



- يعُد نشاط المطاعم مع الخدمة من بين الأنشطة الأعلى استخداماً للتقنيات الحديثة على مستوى تشغيل المنشأة، وذلك بنسبة 48%.

- أفاد 59% من أصحاب المنشآت بأن مستوى التقنية التشغيلية المستخدمة في منشآتهم متوسطة، في حين أفاد 7% منهم بأن التقنيات التشغيلية المستخدمة في منشآتهم ضعيفة.

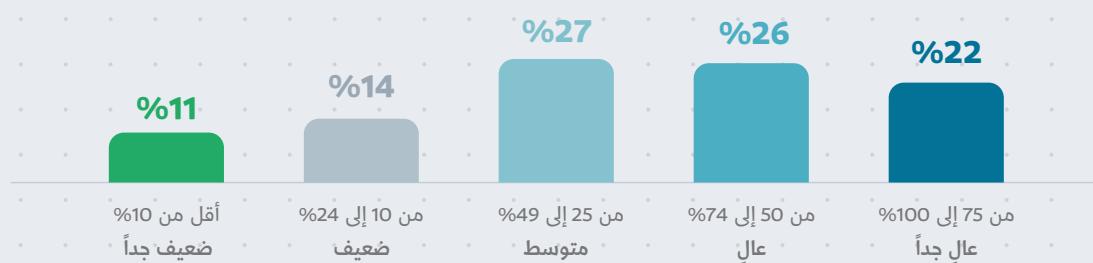
# نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي



عدد المجيبين: 298

ما هي نسبة استخدامكم للأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي في منشآتكم حسب تقديركم؟

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب نوع النشاط



تعد المنشآت العاملة في أكشاك إعداد الطعام، الأقل اعتماداً على التكنولوجيات الحديثة في صناعة أعمالها، إذ إن 41% منها تستخدم هذه التقنيات بشكل ضعيف إلى ضعيف جداً.

المنشآت العاملة في نشاط الوجبات السريعة، هي الأعلى استخداماً للتقنيات الحديثة في أعمالها، وذلك بنسبيه 57%.

تفيد النتائج بأن 48% من منشآت خدمات الأطعمة والمشروبات يستخدمون الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي بنسبة عالية إلى عالية جداً.

# نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي



عدد المجيبين: 298

هل الأجهزة المستخدمة في منشآتكم مرتبطة ببعضها بأي نظام تشغيل رقمي أو لاسلكي (WIFI)؟

نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في المنشأة بشكل عام



نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها حسب نوع النشاط



- منشآت أنشطة الوجبات السريعة هي الأكثر توفرًا على أجهزة تقنية مرتبطة بنظام تشغيل رقمي أو لاسلكي، وذلك بنسبة 30%，يليها المطاعم مع الخدمة بنسبة 29%.

- نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في منشآت خدمات الأطعمة والمشروبات بشكل عام تعد ضعيفة، حيث أفاد 22% من أصحاب هذه المنشآت أنه يتوفّر لديهم نظام تشغيل رقمي أو لاسلكي، يربط الأجهزة المستخدمة في المنشأة بعضها البعض.

# تأثير التقنيات المستخدمة على أعمال المنشآة

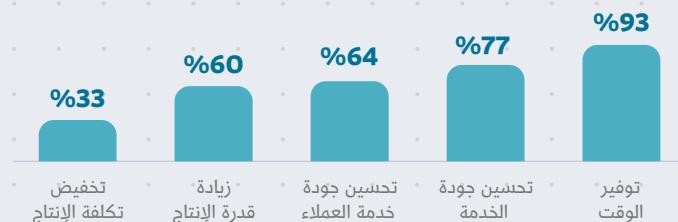


عدد المجيبين: 298

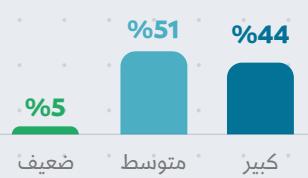
أي من التالي ساهمت التقنيات الحديثة  
في تحسينه في منشأتك؟

ما مدى تأثير التقنية الموجودة في الآلات  
والأجهزة التي تستخدموها على مستوى  
أعمالكم؟

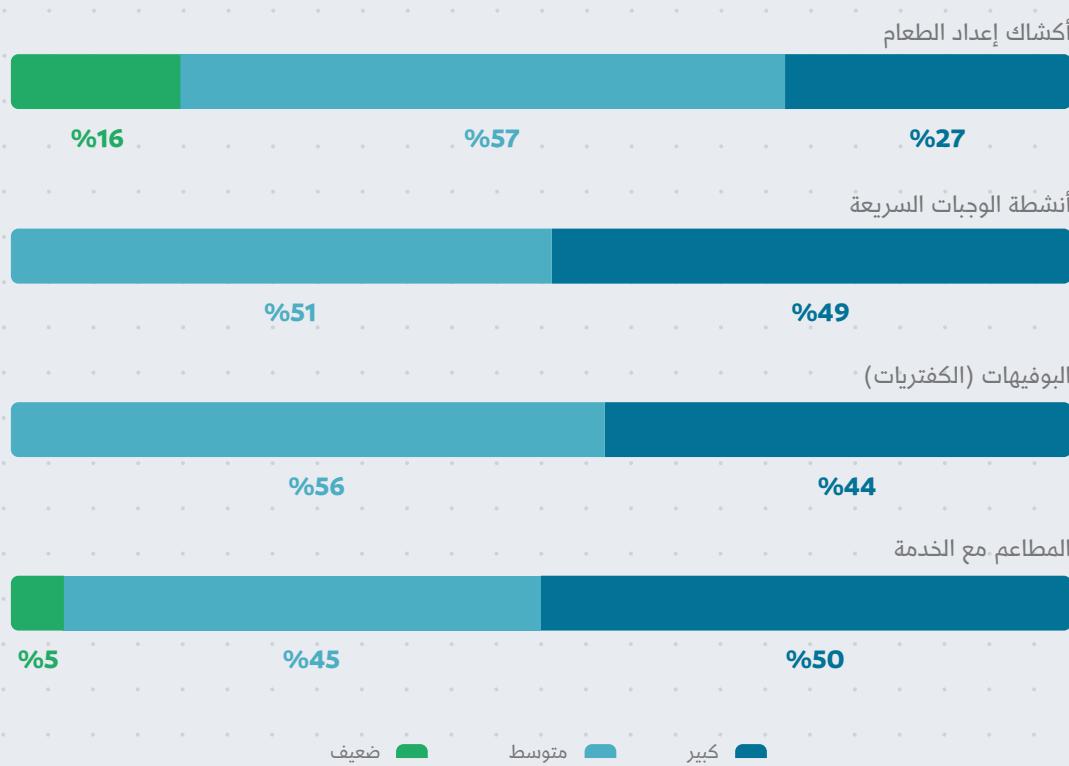
أبرز الجوانب التي ساهمت  
التقنية في تحسينها



مستوى تأثير التقنيات  
المستخدمة بشكل عام



مستوى تأثير التقنيات المستخدمة حسب نوع النشاط



في ما يخص الأنشطة الأكثر تأثيراً  
بالتقنيات التشغيلية المستخدمة  
في المنشأة، يلاحظ أن نشاط  
المطاعم مع الخدمة كانت الأعلى  
تأثراً، وذلك بواقع 50%，يليها  
مباشرة منشآت أنشطة الوجبات  
السريعة بنسبة 49%.

بالنظر إلى الجوانب التي ساهمت  
التقنيات الحديثة في تحسينها على  
مستوى المنشآة، هناك شبه إجماع  
من أصحاب المنشآت على أن  
استخدامهم لهذه التقنيات ساهم  
بشكل كبير في ربح الوقت. وبدرجة  
أقل في تحسين جودة الخدمة  
وتحسين جودة خدمة العملاء.

أفاد 51% من أصحاب المنشآت  
العاملة في خدمات الأطعمة  
والمشروبات، بأن تأثير التقنيات  
المستخدمة على أعمالهم كان  
متوسط. في حين أن 5% فقط  
يقدّرون أن تأثيرها كان ضعيفاً.

# الرغبة في اقتناء آلات وأجهزة ذات تقنية عالية



عدد المجيبين: 298

هل تفكرون في اقتناء آلات أو أجهزة ذات تقنية  
عالية لتشغيل منشأتك في المستقبل القريب؟

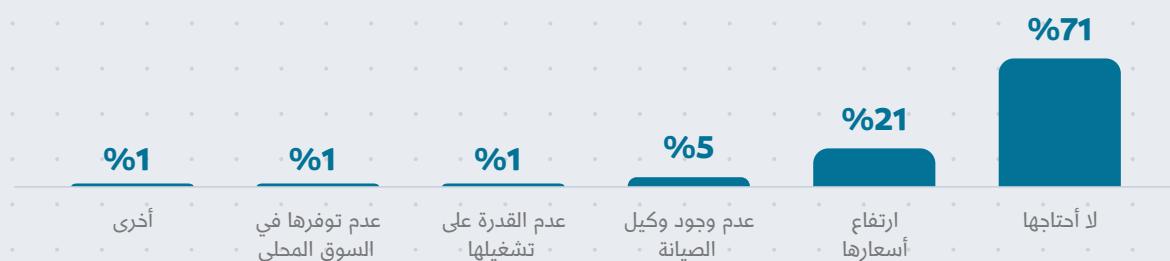
نسبة الرغبة في الاقتناء بشكل عام



أبرز التقنيات التي يرغب أصحاب المنشآت في اقتناصها في المستقبل القريب



أبرز أسباب عدم الرغبة في اقتناء الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



بالنسبة إلى أصحاب المنشآت الذين لديهم رغبة في اقتناء التقنيات الحديثة، فهم يفضلون اقتناء أواني طبخ إلكترونية، وتقنية تتبع الطلبات، كاحتياجات رئيسية وملحمة في المستقبل القريب.

وبالنظر إلى أبرز أسباب عدم الرغبة، يُقدر غالبية المستجيبين بأنهم لا يحتاجون لهذه التقنيات؛ سواء لأنهم غير مقتنيين بجدواها، أو أنها متوفرة لديهم بالقدر الكافي. وأن مسألة أسعار هذه التقنيات لا تشکل إلا 21% من أسباب عدم الرغبة في اقتناصها.

أفادت الأغلبية (55%) من أصحاب المنشآت خدمات الأطعمة والمشروبات بأن ليس لديهم رغبة في اقتناء آلات وأجهزة ذات تقنية عالية في المستقبل القريب. في حين أن 45% فقط أعرّوا عن رغبتهم الملحة في اقتناء آلات أو أجهزة ذات تقنية عالية لتشغيل منشآتهم.

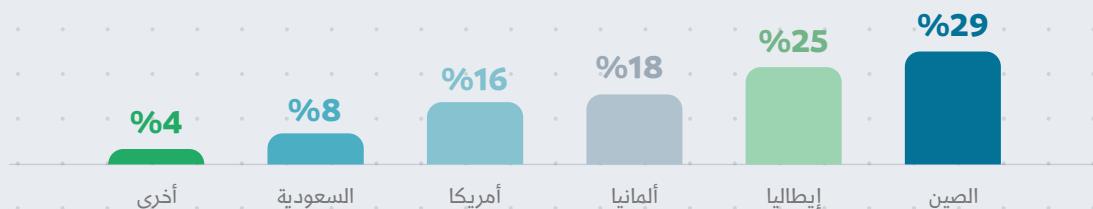
# الدول الموثوقة في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



عدد المجيبين: 298

ما الدول التي تثق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية التي يمكن أن تستخدمها في منشأتك؟

الدول الموثوقة في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية

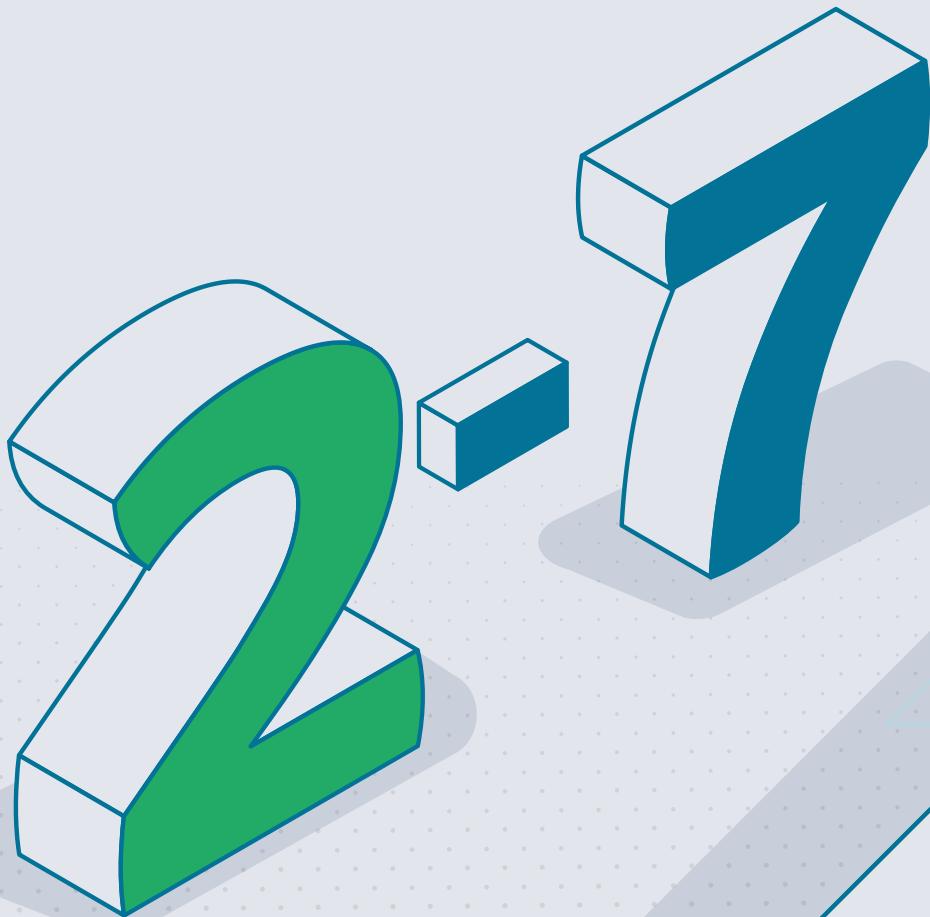


الدول الموثوقة في صناعتها للآلات والأجهزة ذات تقنية عاليه حسب نوع النشاط



هذه الثقة العالية في التقنيات الصينية تشمل جميع أنواع أنشطة خدمات الأطعمة والمشروبات، ولكن بنسب متفاوتة. حيث يظهر نشاط بيع البوفيهات (الكافتريات) كأشد الأنشطة ثقة بالتقنيات الصينية، وذلك بنسبة 38%. ليه مباشرة نشاط المطاعم مع الخدمة بنسبة 29%.

29% من أصحاب المنشآت العاملة في خدمات الأطعمة والمشروبات، يؤكدون بأنهم يثقون بشكل كبير في الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية التي يتم تصنيعها، وتوريدوها من دولة الصين الشعبية.



التقنيات الحديثة المستخدمة في  
عمليات التنظيم والإدارة في منشآت  
خدمات الأطعمة والمشروبات

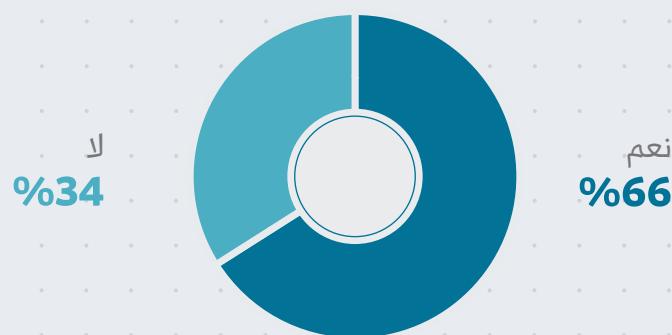
# مدى استخدام الأنظمة والبرمجيات في تنظيم المنشأة وإدارتها



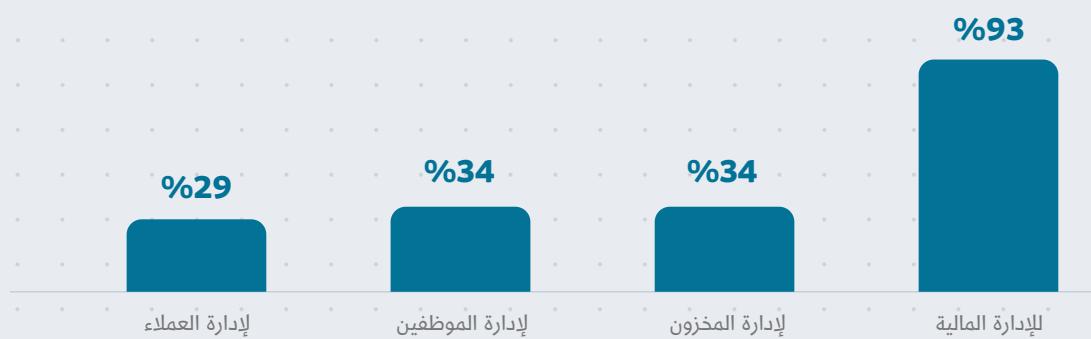
عدد المجيبين: 298

هل تستخدم أي أنظمة أو برمجيات معينة في إدارة منشأتك؟

نسبة استخدام الأنظمة والبرمجيات بشكل عام



أبرز المجالات التي يتم فيها استخدام الأنظمة والبرمجيات



كما يلاحظ أن جل هذه المنشآت تستخدم الأنظمة والبرمجيات في مجال الإدارة المالية. في حين أن نسبة 29% فقط يستخدمونها لإدارة العملاء.

أفاد 66% فقط من أصحاب المنشآت العاملة في خدمات الأطعمة والمشروبات أنهم يستخدمون أنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية لإدارة وتنظيم أعمالهم.

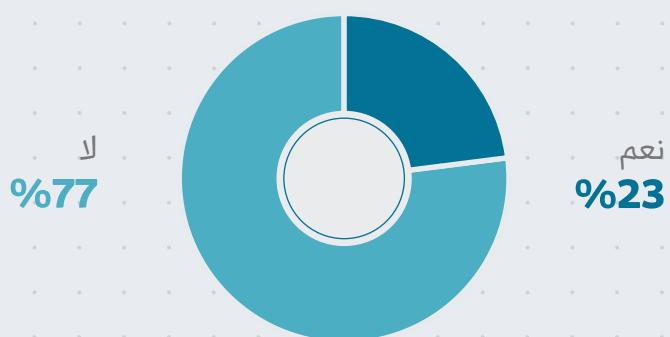
# مدى الوعي بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون



عدد المجيبين: 298

هل هناك أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون،  
وليس متوفرة لديكم؟

نسبة الوعي بوجود أنظمة وبرمجيات لدى المنافسين بشكل عام



أبرز أسباب عدم استخدام الأنظمة والبرمجيات المتوفرة لدى المنافسين



أما البقية (23%) فهم على علم باستخدام المنافسين لأنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية، يستخدمونها في إدارة وتنظيم أعمالهم، ولكنهم لا يفكرون في اقتناصها للاستفادة منها. والسبب في ذلك يعود بشكل أساس إلى أن أسعارها مرتفعة، ولا تتناسب مع إمكاناتهم المالية (56%).

أفاد 77% من أصحاب المنشآت العاملة في خدمات الأطعمة والمشروبات بعدم معرفتهم بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون، وليس متوفرة لديهم؛ وذلك بسبب عدم اهتمامهم بالموضوع.



التقنيات الحديثة المستخدمة في  
مرحلة صناعة الخدمة في منشآت  
خدمات الأطعمة والمشروبات

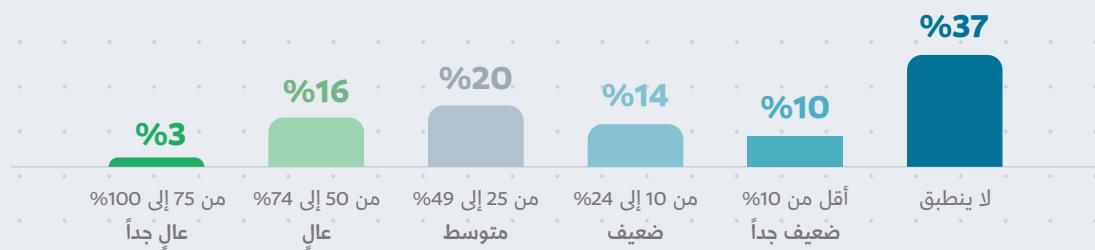
# نسبة الطلبات التي تصل عبر الإنترنت



عدد المحسنين: 298

ما هي نسبة الطلبات التي تصلكم عبر الإنترنت؟

نسبة الطلبات التي تصل عبر الإنترنت بشكل عام



نسبة الطلبات التي تصل عبر الإنترنت حسب نوع المنشأة



أنشطة المطاعم مع الخدمة، وأنشطة الوجبات السريعة هي الأعلى استقبالاً للطلبات عبر الإنترنت، وذلك بنسبة متوسطة.

تفيد النتائج بأن 20% من أصحاب منشآت خدمات الأطعمة والمشروبات يمستقبلون الطلبات عبر الإنترنت بشكل متوسط.

# طرق الدفع المستخدمة



عدد المحسن: 298

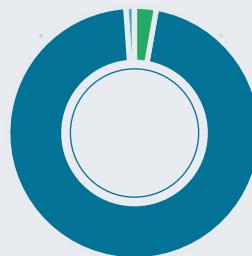
ما هي أكثر طريقة دفع تتعاملون بها مع عملائكم؟

## طرق الدفع المستخدمة بشكل عام

دفع عبر الإنترن特 (أونلاين)  
%1

دفع نقدى (كاش)  
%3

دفع بالبطاقة البنكية  
(مدى أو فيزا)  
%96



## طرق الدفع المستخدمة حسب نوع النشاط

أكشاك إعداد الطعام

%92

%8

أنشطة الوجبات السريعة

%99

%1

البوفيهات (الكافترىات)

%93

%7

المطاعم مع الخدمة

%99

%1

دفع عبر الإنترنست (أونلاين)

دفع بالبطاقة البنكية (مدى أو فيزا)

دفع نقدى (كاش)

- يلاحظ أن هذه النسبة العامة ترتفع إلى 99% في منشآت المطاعم مع الخدمة.

- البطاقات البنكية هي أكثر وسائل الدفع استخداماً في منشآت خدمات الأطعمة والمشروبات بشكل عام، وذلك بنسبة 96%. وأن الدفع نقداً لا يشكل إلا 3% من إجمالي المبيعات في هذه المنشآت. ويشمل ذلك جميع أنواع المنشآت.

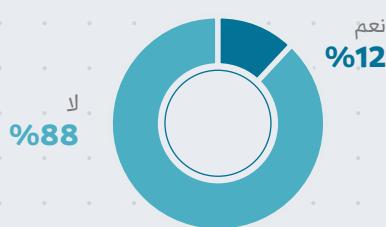
# أبرز التقنيات في وسائل الدفع ومدى توفر مميزات تقنية إضافية



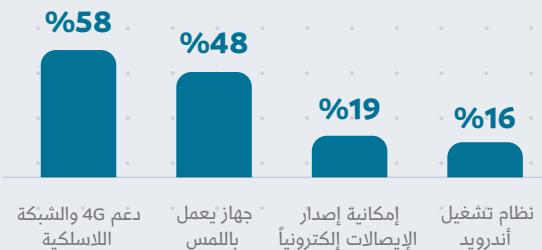
عدد المجيبين: 298

ما هي أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع لديك؟

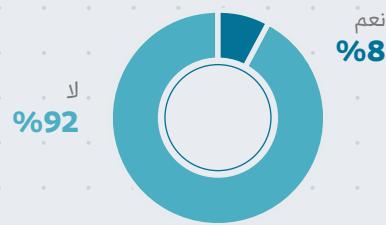
اعتماد برامج الولاء



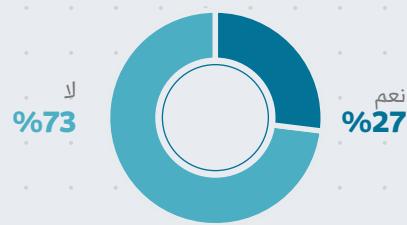
أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع



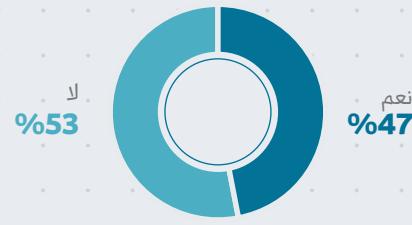
توفر شاشات لإعلام العملاء بحالة الطلب



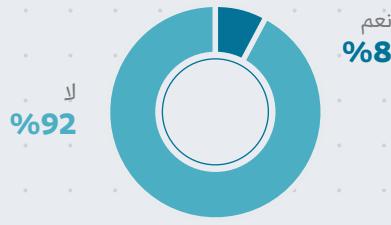
تقديم خدمة إنترنت مجاني للعملاء



اشتراك في تطبيقات خدمات التوصيل



توفر أجهزه الطلب الذاتية



- نسبة ضعيفة جداً من المنشآت توفر لديها شاشات إعلام العملاء بحالة الطلب بنسبة 8%، فقط 47% من المنشآت مشتركة في التطبيقات الإلكترونية للتوصيل.

- نسبة عالية جداً من هذه المنشآت (88%) لا تقدم خدمات تقنية إضافية بهدف جذب المزيد من العملاء، وتحسين تجربتهم، مثل تقديم برامج الولاء.

- أفاد أغلبية أصحاب المنشآت العاملة في خدمات الأطعمة والمشروبات بأن أبرز التقنيات المتوفرة لديهم في أجهزة الدفع هي دعم الـ 4G، والشبكة اللاسلكية بنسبة 58%，يليها تقنية إصدار إيميلات إلكترونية بنسبة 48%.



# برنامج التحول الوطني

## National Transformation Program

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority



Monshaat.gov.sa