



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

السعودة وتأثيرها علي العمالة الوافدة
دراسة تطبيقية علي مطاعم الخدمة السريعة بالمملكة العربية السعودية
مستخلص من رسالة علمية

إعداد

أشرف علي عبد الهادي عبدالشافي

باحث بدرجة الماجستير

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

أ.د. وائل محمود عزيز

د/ محمد عبد الفتاح زهري

الأستاذ بقسم الدراسات الفندقية

الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

عدد (٤) - ديسمبر ٢٠١٨

السعودة وتأثيرها على العمالة الوافدة
دراسة تطبيقية على مطاعم الخدمة السريعة بالمملكة العربية السعودية

السعودة وتأثيرها علي العمالة الوافدة دراسة تطبيقية علي مطاعم الخدمة السريعة بالمملكة العربية السعودية (دراسة بالفنادق الخمس نجوم بمصر)

إعداد

أشرف علي عبدالهادي عبدالشافي / د/ محمد عبد الفتاح زهري / أ. د. وائل محمود عزيز

المخلص

تهدف الدراسة الحالية إلي التعرف علي أثر تطبيق نظام السعودة علي العمالة الوافدة في مطاعم الخدمة السريعة وذلك من خلال: التعرف علي واقع العمالة الوافدة بعد تطبيق سياسة توظيف الوظائف "السعودة" في مطاعم الخدمة السريعة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، التعرف علي التأثيرات الإيجابية والسلبية التي حلت علي العمالة الوافدة في مطاعم الخدمة السريعة بمدينة جدة نتيجة تطبيق قانون توظيف الوظائف "السعودة" و التعرف علي أكثر الوظائف التي تم سعودتها في مطاعم الخدمة السريعة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلي إن تطبيق نظام توظيف الوظائف "السعودة" أدى إلي الاستغناء عن نسبة كبيرة من العمالة الوافدة بالمطعم، كما أدى بدوره عن استبدال كبير في بعض الوظائف ومن ضمن هذه الوظائف وظيفة الصراف والوظائف الإدارية وأيضاً الوظائف الخاصة بالتعامل مع العملاء والرد علي إستفسارهم. بينما الوظائف الخاصة بتجهيز وإنتاج الأغذية لم يحدث فيها إستبدال كبير للعمالة الوافدة بالعمالة السعودية، أما الذي لم يحدث فيها إستبدال هي وظيفة توصيل الطلبات للمنازل.

الكلمات المفتاحية: العمالة الوافدة - توظيف الوظائف "السعودة" - مطاعم الخدمة السريعة.

Saudization and its Impact on expatriate Labor Empirical study on Fast Food Restaurants in Saudi Arabia

Abstract

The objective of this study is to identify the impact of the Saudization system on expatriate workers in fast service restaurants by: Identifying the status of expatriate workers after applying Saudization policy in fast service restaurants in Jeddah, Saudi Arabia, Expatriate workers were replaced by fast service restaurants in Jeddah as a result of the application of the Saudization Act and the identification of most of the jobs that were ranked in fast service restaurants.

The results of the study showed that the implementation of the Saudization system has led to the removal of a large percentage of the expatriate workers in the restaurant. It also led to a large replacement in some jobs. These functions included the job of the cashier and the administrative functions, as well as the special functions to deal with the customers and respond to their inquiries. While the food processing and production jobs did not have a significant replacement for expatriate workers in Saudi Arabia, while the non-replacement was the delivery function.

Keywords: Expatriate labor - Saudization of jobs - Fast service restaurants.

مقدمة

تعد صناعة السياحة وخاصةً قطاع الفنادق من الصناعات الهامة التي تعتمد على العنصر البشري بشكل أساسي إذ أن العنصر البشري هو اللبنة الأساسية والركيزة الأكبر التي تقوم عليها وإذا لم تكن هذه الركيزة متينه وثابته سيؤدي ذلك إلى حالة من التدهور في العمل (البكري، ٢٠٠٧). هذا وإن نجاح عمل المنشأة الفندقية وإستمرار أداؤها لأعمالها وتحقيق المخطط لها من خطط وأهداف بشكل كبير يعتمد على الإدارة الواعية بجميع متطلبات تلك الصناعة، وكذلك على البيئة التنظيمية التي تمارس فيها، وهو ما ينبع من خلال توافر هيكل تنظيمياً وقدرات بشرية يكونا قادرين على التكيف مع المتغيرات التي تحدث في بيئة العمل لتلبية حاجات ورغبات العملاء والوصول إلى رضا كلاً من العاملين والعملاء على حد سواء (أبورمان والقحطاني، ٢٠٠٠). ويعتبر العنصر البشري مصدراً هاماً للعمل في المنظمه وكيفية المحافظه عليها، والأهتمام بالجوانب الادارية أصبح إلزاماً مع التطورات التي شهدها العصر الحديث لاسيما في الجوانب الادارية فنجاح أي مشروع سياحي يعتمد الى حد كبير على كفاءة العاملين ومهارتهم في المنظمة السياحية ومن هنا تبرز أهمية الموارد فلا يمكن تجاهلها لضمان تقديم مستوى عالي من الخدمة (أبورمان واحمد، ٢٠١٢). ولما كانت المملكة العربية السعودية تقوم بتطوير خطط التوظيف والتعيين لديها لتعديل ما كان يحدث من الاعتماد والإستعانة بشكل ملحوظ بعدد كبير من القوي العاملة غير السعودية وإستبدالها بالعمالة الوطنية المؤهلة للقيام بمهام تنفيذ المشاريع التنموية والإنتاجية والخدمية في القطاع الخاص. مما جعل المملكة تلعب دوراً بارزاً في عملية إحلال المواطنة بالقطاع الخاص كما حدث داخل الجهاز الحكومي منذ وقت مبكر.

تساؤلات الدراسة

تحاول الدراسة الحالية الإجابة علي التساؤلات التالية:

- ما هو واقع حجم العمالة الوافدة في مطاعم الخدمة السريعة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية ؟
- ما هي طبيعة الوظائف المختلفة بمطاعم مدينة جدة للخدمة السريعة التي يقبل عليها المواطن السعودي بعد تطبيق نظام السعودة؟
- ما هي أكثر الوظائف التي تم سعودتها بمطاعم جدة للخدمة السريعة؟
- إلي أي مدى أثرت سعودة الوظائف بمطاعم جدة للخدمة السريعة علي إقبال العملاء من شراء الأطعمة ؟

العمالة الوافدة

العمالة تعبر عن مجمل الأفراد الذين بلغو السن القانوني للعمل سواء الباحثين عن العمل ولم يجدهو أو القادرين عليه والملتحقين به أو من هم في طور الإعداد والتدريب له (الغيث والمعشوق، ٢٠٠٧). يقصد بالعامل الوافد للمملكة العربية السعودية هو ذلك الشخص الذي قدم للمملكة بغرض العمل من مختلف أرجاء العالم، الذي يفد بموجب تأشيرته دخول صادرة من سفارات المملكة العربية السعودية في الخارج بغرض العمل. ويكون بموجب هذه التأشيرة لديه كفيل محدد سواء كان فرداً أم مؤسسة أم شركة في القطاع العام أو الخاص (الدعجاني، ٢٠٠٨). يتشكلون العمالة الوافدة إلي المملكة العربية السعودية في مجملهما الأيدي العاملة غير السعودية الذين قدموا إلي المملكة من كافة البلدان العربية وغير العربية، حيث يمثلون مجتمعاً متعدد الجنسيات والثقافات المتمثلة في العادات والتقاليد والقيم والمعتقدات التي قد تختلف عن قيم وعادات وتقاليد ومعتقدات المجتمع السعودي، هذا إلي جانب تأثير أفراد تلك العمالة بالقوانين والأعراف التي كانوا يخضعون لها في بلدانهم الأصلية (فتحي، ٢٠١٠).

وقد ذكر الطويرشي، ٢٠١٠ أن من أسباب الاعتماد علي العماله الوافدة:

- استبعاد نسبة كبيرة من السكان من قوة العمل، خصوصاً فئة النساء.

- الدور الكبير الذي تقوم به العمالة الوافدة من خلال مشاركتها في عملية البناء والتنمية الاقتصادية والاجتماعية ومساهمتها في سد النقص الكلي في العمالة الوطنية التي تحتاجها التنمية المتسارعة.
- توافر مستوى الولاء الوظيفي لدى العمالة الوافدة التي قد تكون محكومة بشروط العقد.
- ميل العمالة الوافدة الى الأستقرار الوظيفي بموجب شروط العقد بين العامل وصاحب العمل.
- تدنى أجور العمالة الوافدة يعتبر عنصراً أساسياً في القضية فلو كانت أجورهم عالية أو مرتفعة لتردد كثير من الكفلاء في إستقدامهم أو علي الأقل لكان هناك تفكير قبل الإكثار منهم، وكذلك ساعدت سوء الأوضاع الإقتصادية وإنخفاض الأجور وانتشار البطالة في الدول المصدرة لهذه العمالة.
- وذكر المحميد (٢٠١٦) أنه عند التحدث عن سلبيات العمالة الوافدة:
 - زيادة تكلفة الخدمات العامة والاجتماعية مع تدفق العمالة الوافدة والضغط علي الخدمات العامة خاصة وجود ندرة في بعض مصادر تلك الخدمات.
 - زيادة عدم التوزيع العادل للثروة والدخل الوطني نتيحة تخفيض الأجور.
 - الخلافات الاجتماعية نتيحة تدفق عمالة وافدة من عرقيات وثقافات متعددة، وتحمل قيم مختلفة أحياناً عن قيم الدولة.
 - نتيحة إستقدام المؤسسات والشركات عمالة متخصصة أو عمالة رخيصة لأداء تلك الأعمال، مما يؤدي إلي سيطرة العمالة الوافدة علي تلك الأعمال في بعض القطاعات الإقتصادية.
 - إستقدام عمالة وافدة مؤقتة أو موسمية أدي بدوره إلي عدم إستقرار سوق العمل. وارتفاع نسبة البطالة للمواطنين نتيحة منافسة العمالة الوافدة علي فرص العمل المتوفرة.
 - أدي دخول العمالة الوافدة باللغات الأجنبية المختلفة التأثير علي لغة المواطنين.

توطين الوظائف "السعودة"

إنطلقت الحاجة والرغبة إلي توطين الوظائف في القطاعين العام والخاص، وأكدت الدولة علي سياسة إحلال العمالة الوطنية محل العمالة الوافدة من خلال خطة تستهدف العناصر التالية:

- الإستمرار في تقليل الإعتماد علي الأيدي العاملة غير السعودية.
 - رفع معدل الإنتاجية للعمال السعوديين.
 - زيادة حجم إستقطاب القطاع الخاص للأيدي العاملة السعودية.
 - زيادة درجة توافق مستوي مهارات السعوديين الذين يلتحقون بالقوة العاملة لتلبية احتياجات الإقتصاد الوطني.
 - زيادة إمكانية حصول المرأة السعودية علي فرص العمل (النويصر، ٢٠٠١).
- للسعودة تعريفات عديدة، فالبعض يعرفها علي أنها:

أنها عملية إحلال مواطن سعودي محل مقيم غير سعودي في وظيفة معينة، علي أن تتوافر في المواطن السعودي القدرات والمؤهلات والكفاءة التي يحتاجها العمل نفسه (الزهراني، ٢٠٠٦). أما السلطان، ٢٠٠٨ فقد عرف توطين الوظائف علي أنها "عمليات سعودة الوظائف والمهن بزيادة معدلات إحلال العمالة الوطنية محل العمالة الوافدة في أسواق العمل الوطني".

كيفية تطبيق سياسات توطين الوظائف "السعودة" من خلال (نموذج كيرت)

- مرحلة التحلل والتخلي عن أسلوب الإدارة القديم: خلال هذه المرحلة لابد أن تقوم الإدارة بتشخيص القوى الدافعة لعملية التغيير، حيث يتم التعرف علي الفوائد المتوقعة من عملية تبني سياسات وممارسات جديدة لتوطين الوظائف وكذلك الآثار المحتملة لعملية التغيير (العتيبي، ٢٠٠٥).
- مرحلة التغيير: خلال هذه المرحلة ينبغي أن تسعى الإدارة بشكل جدي علي تفعيل الإستراتيجية والرؤية إلي تم تبنيها خلال مرحلة التجميد من خلال

تنفيذ أنشطة متكاملة من سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية. يجب الحذر والبعد عن تجزئة الأنشطة (فرحات، ٢٠٠٨).

- مرحلة تثبيت التغيير: خلال هذه المرحلة لا بد أن تسعى المنظمة للتأكد أن التغييرات التي تم إحداثها خلال مرحلة التغيير قد أخذت الطابع القانوني المؤسسي. ويمكن التحقق من تنفيذ هذا الهدف من خلال تحقيق الترابط والتكامل بين السياسات، الإجراءات، ونظام المكافآت لتتلاءم ومتطلبات الثقافة التنظيمية الداعمة والمساندة للتوطين. وتبدأ عمليات هذه المرحلة بأجراء مراجعة للسياسات والإجراءات التي يتم العمل بها للتأكد من أنها تشكل دعامة أساسية للتوطين (فتحي، ٢٠١٠).

مطاعم الخدمة السريعة

قام عبدالرحمن، (٢٠٠٥) بتعريف مطاعم الخدمة السريعة: هو المكان الذي يقدم فيه الوجبات الخفيفة التي يتم تحضيرها بشكل سريع ووقت قصير مثل شطائر "الشاورما والبرجر والفلافل والفتا والبوتاجو والبيتزا" وقطع الدجاج المقلية، مع مشروب غازي أو كأس من العصير وشرائح البطاطس المقلية. وأهم ما يميز الوجبات السريعة: أنها تؤكل على عجل. والملاحظ أن أكثر الناس إقبالاً على الوجبات السريعة هم الأطفال والمراهقون، الذين صارت الوجبات السريعة جزءاً من عاداتهم اليومية. وتتلخص الملامح الرئيسية لصناعة مطاعم الوجبات السريعة في (سعر قليل نسبياً للمنتج، سرعة الخدمة، المنتج يؤكل بالأيدي، معبأ بطريقة يمكن حملها في عبوات).

كما أضاف أبورمان وآخرون (٢٠٠٣) تعريف مطاعم الخدمة السريعة بطرق متعددة: (١) - على أساس المنتج Product: هي وجبات خفيفة سريعة التجهيز والطهي وتقدم بقليل من الخدمة ما بين ٢ - ١٥ دقيقة قليلة التكلفة قليلة السعر وبأقل الإمكانيات - ٢ - على أساس المكان Place: فقد عرف بأن المؤسسة التي تقدم فيها قوائم محدودة من الأطعمة مثل الهمبورجر والسجق والمقلية لمجموعة كبيرة من الناس).

وهناك مجموعة من الأسباب والدوافع وراء خروج العديد من الشركات للعمل في مجال مطاعم الخدمة السريعة وفيما يلي إستعراض لأهم هذه الأسباب (Zhang, et al, 2014، Chou, et al, 2008):

- تحقيق الأرباح والنمو: ويشكل هذا الهدف الحلقة الأساسية في الأهداف التي تسعى إليها المطاعم السريعة بشكل عام سواء أكان ذلك في السوق المحلي أو الدولي مما يتيح لها التوسع دولياً من خلال إفتتاح فروع جديدة.
- إستغلال القدرة الإنتاجية: تتمتع المطاعم السريعة بقدرات عالية من الموارد المالية والإدارية والفنية مما جعلها أكثر قدرة على العمل في المحيط الدولي وأكثر كفاءة في استغلال مواردها وصولاً إلى رفع مستوى الشركة التنافسي عن طريق تقديم منتجات ذات تكلفة أقل.
- الامتداد في دورة حياة السلع والخدمات: إن إتباع المطاعم السريعة لإستراتيجية تطوير السوق ساعد العديد من خدماتها وسلعها فكما هو معروف أن المنتجات تمر في عدة مراحل من دورة الحياة وهي التقديم والنمو والنضوج ثم الإنحدار ففي الوقت الذي تصبح به السلعة قديمة في سوق معين تقوم الشركة بالعمل على إيجاد أسواق جديدة لها لكي تكتسب دورة حياة جديدة في ذلك السوق.
- كثرة الفرص التسويقية الخارجية: إن خروج الشركة من إطار العمل المحلي إلى الدولي يجعلها أمام العديد من الفرص التسويقية والتي تشكل بدورها حافزاً قوياً لتحقيق الأرباح وإتساع الحصة السوقية وتكون قدرتها على إستغلال هذه الفرص أقوى في حالة توفر القدرات والموارد الضرورية والتي تشكل بدورها نقاط قوة.

منهجية الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى تأثير السعودة على العمالة الوافدة في عينة من مطاعم الخدمة السريعة بمدينة جدة دولة المملكة العربية السعودية وذلك من خلال: التعرف على واقع العمالة الوافدة بعد تطبيق سياسة

توطين الوظائف "السعودة" في مطاعم الخدمة السريعة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، التعرف علي التأثيرات الإيجابية والسلبية التي حلت علي العمالة الوافدة في مطاعم الخدمة السريعة بمدينة جدة نتيجة تطبيق قانون توطين الوظائف "السعودة" و التعرف علي أكثر الوظائف التي تم سعودتها في مطاعم الخدمة السريعة.

ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم إستمارة إستقصاء وزعت علي عينة عشوائية من المدراء والعاملين بثلاثون فرع من مطاعم الخدمة السريعة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية كما هو موضح بجدول (١)، بتلك المطاعم بواقع (١٢) إستمارة في كل مطعم ليبلغ عدد الاستمارات التي تم توزيعها (٣٦٠) إستمارة كان من بينها (٢٨٩) استمارة بنسبة ٨٠.٣% صالحة للتحليل الإحصائي.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للتعبير عن مدى الاتفاق مع العبارات التي يتضمنها كل محور حيث موافق بشدة = ٥ وغير موافق بشدة = ١.

جدول رقم (١): مطاعم الخدمة السريعة لمدينة جدة عينة الدراسة

اسم المطعم	الفرع
سلسلة مطاعم كنتاكي (٤فروع)	عزيز مول - السلطان مول - السليمانية - حي الحمراء
سلسلة مطاعم تكا (٣فروع)	حي الحمراء - الأندلس - حي الربوة
سلسلة مطاعم بيتزا هت (٤فروع)	عزيز مول - السلطان مول - السليمانية - حي الحمراء
سلسلة مطاعم ماكدونالز (٤فروع)	إيفنت مول - حي الحمراء - حي البوادي - حي السلام
سلسلة برجر كينج (٦فروع)	بترومين ساهر - حراء ٣ - شارع المكرونة - أبحر - جرير مول - السليمانية
سلسلة مطاعم البيك (٥فروع)	حي الحمراء - السلطان مول - عزيز مول - شارع سلطان - شارع التحلية
سلسلة مطاعم الطازج (٤فروع)	حي الزهراء - ياسمين مول - العرب مول - أبحر الشمالية
إجمالي عينة الفروع	٣٠ فرع

النتائج والمناقشة

جدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغيرات النوع، العمر، المؤهل الدراسي،

مدة شغل الوظيفة

النسبة %	التكرارات	المتغير	
٩٤.٨	٢٧٤	ذكر	النوع
٥.٢	١٥	أنثي	
١٩.٤	٥٦	أقل من ٢٥ عاماً	العمر
٧٢.٠	٢٠٨	من ٢٥ إلي ٤٥ عاماً	
٨.٧	٢٥	أكثر من ٤٥ عاماً	
١٨.٣	٥٣	ثانوية أو ما يعادلها	المؤهل التعليمي
٦٧.٨	١٩٦	مؤهل جامعي (بكالوريوس أو ليسانس)	
١٣.٨	٤٠	دراسات عليا (دبلوم – ماجستير – دكتوراه)	
١٧.٠	٤٩	إلي أقل من عام	مدة شغل الوظيفة
٧٢.٠	٢٠٨	أكثر من عامين إلي خمسة أعوام	
١١.١	٣٢	أكثر من خمس أعوام	

يتضح من النتائج الواردة في جدول رقم (٢) أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانت من الذكور بنسبة (٩٤.٨%)، بينما بلغت النسبة الأقل من الإناث (٥.٢%). وهذا ما يدل علي اعتماد سوق العمل السعودي في مطاعم الخدمة السريعة علي العنصر الذكوري بينما قل عنصر النساء في العمل بالمطاعم نظراً للعادات والتقاليد المعمول بها في المملكة العربية السعودية وهذا ما يتفق مع دراسة مبارك (٢٠٠٢) وإستبعاد نسبة كبيرة من المواطنين وخصوصاً فئة النساء عن سوق العمل. أما فيما يخص متوسطات أعمار أفراد عينة الدراسة فقد تراوحت النسبة الأكبر منهم أعمار بين من ٢٥ إلي ٤٥ عاماً بنسبة ٧٢.٠%، يليها من بلغت أعمارهم أقل من ٢٥ عاماً بنسبة ١٩.٤ وجاء من هم أكثر من ٤٥ عاماً في المرتبة الأخيرة بنسبة ٨.٧%. وهذا يشير إلي أن النسبة الأكثر كانت من فئة الشباب وهذا يدل علي أن مطاعم الخدمة السريعة يعتبر سوق عمل

جاذب للشباب. أما فيما يخص المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة تشير النتائج إلى أن غالبية أفراد العينة والتي بلغت نسبتهم نحو (٦٨.٨%) حاصلون علي مؤهل جامعي، بينما حملة الثانوية العامة أو ما يعادلها جاءوا في المرتبة الثانية بنسبة ١٨.٣%، أما الحاصلين علي دراسات عليا فبلغت نسبتهم ١٣.٨%. ونري أن النسبة الأكبر من العاملين في سوق العمل السعودي في مطاعم الخدمة السريعة كانت من العمالة الوافدة الحاملة لشهادة البكالوريوس. أما فيما يخص مدة شغل الوظيفة تراوحت النسبة الأكبر منهم مدة شغلهم للوظيفة أكثر من عامين إلي خمسة أعوام بنسبة ٧٢.٠%، بينما جاءت في المرحلة الثانية إلي الذين يعملون في المطعم أقل من عام بنسبة ١٧.٠%، أما النسبة الأصغر الذين يعملون بالمطعم لأكثر من خمس سنوات كانت ١١.١%. ويتضح من النتائج الواردة في الجدول أنه علي الرغم من تفعيل نظام توظيف الوظائف "السعودة" إلا هناك عاملين وافدين إستمر عملهم في المطاعم لأكثر من عامين يدل هذا علي قلة دوران العاملين في مطاعم الخدمة السريعة وكذلك لم يتم تفعيل سياسة توظيف الوظائف بشكل كامل في المملكة العربية السعودية.

توجهات أفراد عينة الدراسة نحو واقع العمالة الوافدة بمطاعم الخدمة السريعة نتيجة تطبيق نظام السعودة

تم طرح ١٥ عبارة لمعرفة آراء وتوجهات المدراء والعاملين نحو واقع تأثير السعودة علي العمالة الوافدة في مطاعم الخدمة السريعة وتوضح الجداول التالية أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

جدول (٣) واقع العمالة الوافدة بمطاعم الخدمة السريعة نتيجة تطبيق نظام السعودة

السعودة وتأثيرها على العمالة الوافدة
دراسة تطبيقية على مطاعم الخدمة السريعة بالمملكة العربية السعودية

المتوسط الحسابي	بشدة موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المفردة
٣.٧	١٩٥	٠	٠	٠	٩١	١-تعتبر الوظائف الإدارية من الوظائف التي تم فيها إستبدال كبير بعمالة سعودية بدلاً من الأجنبية.
	٦٧.٥	٠	٠	٠	٣٢.٥	%
٢.٨	٦٠	٠	٦١	١٥٠	١٨	٢-تعتبر وظائف التعامل مع العملاء داخل المطعم من الوظائف التي تم فيها إستبدال كبير بعمالة سعودية بدلاً من الأجنبية.
	٢٠.٨	٠	٢١.١	٥٠.٩	٦.٢	%
٢.١	٠	٣٠	٠	٢١٩	٤٠	٣-تعتبر وظائف إنتاج الأغذية بالمطعم من الوظائف التي تم فيها إستبدال كبير بعمالة سعودية بدلاً من الأجنبية.
	٠	١٠.٤	٠	٧٥.٨	١٣.٨	%
٢.٧	٢٢	٥٨	٤٦	١٤٨	١٥	٤-تعتبر وظائف تجهيز الأغذية بالمطعم من الوظائف التي تم فيها إستبدال كبير بعمالة سعودية بدلاً من الأجنبية.
	٧.٦	٢٠.١	١٥.٩	٥١.٢	٥.٢	%
١.٣	٠	٠	١٩	٥٢	٢١٨	٥-تعتبر وظائف توصيل الطلبات للمنازل من الوظائف التي تم فيها إستبدال كبير بعمالة سعودية بدلاً من الأجنبية.
	٠	٠	٦٠.٦	١٨.٠	٧٥.٤	%
٤.٢	١٨٧	١٥	٦٨	٠	١٩	٦-تعتبر وظائف الصراف بالمطعم من الوظائف التي تم فيها إستبدال كبير بعمالة سعودية بدلاً من الأجنبية.
	٦٤.٧	٥.٢	٢٣.٥	٠	٦.٦	%
٣.٠	٠	١٠٥	١٢١	٢٢	٤١	٧-نظام السعودة أدى إلي

	٠	٣٦.٣	٤١.٩	٧.٦	١٤.٢	%	الاستغناء عن نسبة كبيرة من العاملين بالمطعم .
٢.٣	٠	٤٧	٣٣	١٨٩	٢٠	ت	٨-نظام السعودة أذي إلي وصول نسبة العاملين السعوديين بالمطعم الي أكثر من ٥٠٪.
	٠	١٦.٣	١١.٤	٦٥.٤	٦.٩	%	
٢.١	٠	١٠	٥٣	١٧٩	٤٧	ت	٩-يتناسب الدخل الشهري لك مع المهام والمسؤوليات التي تقوم بها.
	٠	٣.٥	١٨.٣	٦١.٩	١٦.٣	%	
٢.٤	٠	١٥	١١٢	١٣٤	٢٨	ت	١٠-تعمل الادارة علي المساواة بين العاملين السعوديين والاجانب لتحقيق العدالة في العمل.
	٠	٥.٢	٣٨.٨	٤٦.٤	٩.٧	%	
١.٩	٠	٠	٠	٢٥٦	٣٣	ت	١١-يحصل العاملين الاجانب علي نفس المزايا المالية التي يحصل عليها العاملين السعوديين.
	٠	٠	٠	٨٨.٦	١١.٤	%	
١.٦	٠	٢١	٣٣	٣٢	٢٠.٣	ت	١٢-توزع المكافآت والخوافز بطريقة عادلة بين العاملين السعوديين والاجانب.
	٠	٧.٣	١١.١	١١.١	٧٠.٢	%	
٣.٥	٠	١٩٤	٤٤	٥١	٠	ت	١٣-لا يشعر العملاء بأي تغيير في مستوى الخدمات في الوظائف التي تم سعودتها.
	٠	٦٧.١	١٥.٢	١٧.٦	٠	%	
٢.٣	٠	١٧	٧١	١٧٥	٢٦	ت	١٤-ارتفع مستوى جودة الخدمات المقدمة بالمطعم نتيجة تطبيق نظام السعودة.
	٠	٥.٩	٢٤.٦	٦٠.٦	٩٠.٠	%	
٢.٦	٠	٣٤	١١٧	١٣٨	٠	ت	١٥-تمتلك القدرة علي التعبير عن آرائك في العمل.
	٠	١١.٨	٤٠.٥	٤٧.٨	٠	%	

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (٣) أن وقع العمالة الوافدة بعد

تطبيق برنامج توطين الوظائف " السعودة " يتمثل في التالي:

أولاً: الوظائف: يتضح من نتائج الجدول رقم (٣) أن غالبية عينة أفراد الدراسة أجمعوا أن من أكثر الوظائف التي تم سعودتها وإستبدالها بالعمالة السعودية الوطنية هي وظائف الصراف بالمطعم بدلاً من الأجنبية كما هو موضح بمتوسط حسابي (٤.٢)، يليها الوظائف الإدارية الذي حدث فيها إستبدال بعمالة سعودية بنسبة كبيرة كما هو موضح بالمتوسط حسابي (٣.٧)، أما بالنسبة لآراء العاملين لوظيفة خدمة العملاء والرد علي إستفسارات العملاء فقد جاءت محايدة لأستبدال العمالة الوافدة بالعمالة السعودية بمتوسط حسابي (٢.٨).

كما أشارت النتائج الواردة في الجدول السابق (٣) أن آراء وتوجهات العاملين أن نسبة الأستبدال في العمالة الوافدة بالعمالة السعودية قل في وظيفتين بالمطعم وتمثلة في: (وظائف تجهيز الأغذية بالمطعم بمتوسط حسابي (٢.٧)، ووظائف إنتاج الأغذية بالمطعم بمتوسط حسابي (٢.١)، كما جاءت النتائج أن من الوظائف التي لم يحدث إستبدال لها إلا بنسبة قليلة جدا متمثلة في وظائف توصيل الطلبات للمنازل بمتوسط حسابي (١.٣).

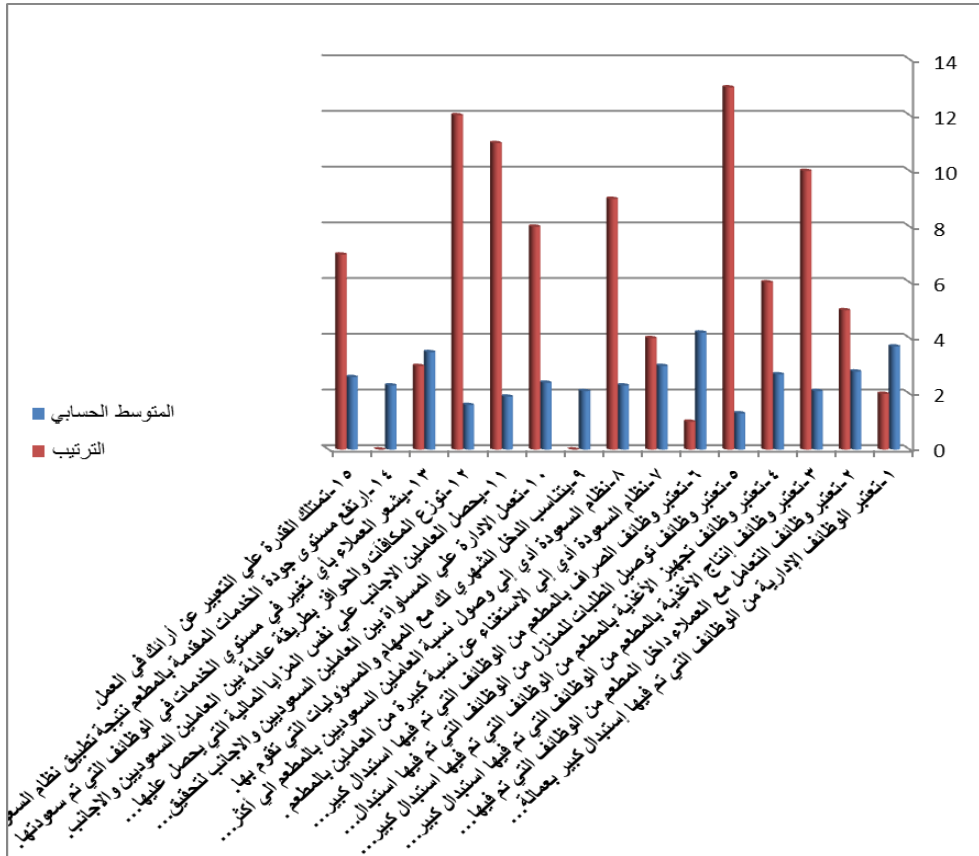
ثانياً: العدالة: أشارت نتائج الدراسة في الجدول السابق أن آراء وتوجهات العاملين تشير نحو شعورهم وجود قصور واضح في المساواة بين العمالة الوافدة والعمالة السعودية في تطبيق العدالة المادية أو المعنوية وتم قياس ذلك من خلال مقاييس التشتت وهو الإنحراف المعياري متمثلة في (الادارة تعمل علي المساواة بين العاملين السعوديين والاجانب لتحقيق العدالة في العمل بمتوسط حسابي (٢.٤)، كما توزع المكافآت والحوافز بطريقة عادلة بين العاملين السعوديين والاجانب بمتوسط حسابي (١.٦)، كما أشارت أنه يحصل العاملين الاجانب علي نفس المزايا المالية التي يحصل عليها العاملين السعوديين بمتوسط حسابي (١.٩) كما جاءت حرية القدرة علي التعبير عن آراء العمالة الوافدة في العمل محايدة بمتوسط حسابي (٢.٦).

ثالثاً الجودة: إتضح من نتائج التحليل الإحصائي في الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لبعض عناصر واقع العمالة الوافدة في مطاعم الخدمة السريعة نتيجة تطبيق

نظام السعودة أن آراء وتوجهات العاملين نحو عنصر مستوى جودة الخدمات المقدمة بالمطعم نتيجة تطبيق نظام السعودة أنه قل وذلك بمتوسط حسابي (٣.٥) ، أما فيما يخص شعور العملاء بالتغيير في مستوى الخدمات في الوظائف التي تم سعودتها قد حصل علي بمتوسط حسابي (٢.٣).

رابعاً نسبة العمالة الوافدة إلي العمالة السعودية في المطاعم عينة الدراسة

أشارت النتائج الواردة في جدول (٣) أن نظام السعودة أدي إلي الاستغناء عن نسبة كبيرة من العاملين بالمطعم بمتوسط حسابي (٣.٠)، أما فيما يخص نسبة العاملين السعوديين بالمطعم الي أكثر من ٥٠٪ أخذت بمتوسط حسابي (٢.٣).



شكل رقم (١) ملخص المتوسط الحسابي لواقع العمالة الوافدة بمطاعم الخدمة السريعة
نتيجة تطبيق نظام السعودة

من النتائج الواردة في الشكل رقم: (١) أن جميع آراء أفراد عينة الدراسة وتوجهاتهم جاءت متفقة في ثلاثة عناصر من عناصر واقع العمالة الوافدة بمطاعم الخدمة السريعة نتيجة تطبيق نظام السعودة بنسبة ٢٠٪ وكان ترتيبها وفقاً للمتوسط الحسابي كالتالي:

١. تعتبر وظائف الصراف بالمطعم من الوظائف التي تم فيها استبدال كبير بعمالة سعودية بدلاً من الأجنبية (٤.٢).
 ٢. تعتبر الوظائف الإدارية من الوظائف التي تم فيها استبدال كبير بعمالة سعودية بدلاً من الأجنبية (٣.٧).
 ٣. يشعر العملاء بأي تغيير في مستوى الخدمات في الوظائف التي تم سعودتها (٣.٥). وهذا ما يشير على بدأ خطة توظيف الوظائف وإحلال العمالة الوافدة بالعمال السعودي أي سعودة الوظائف الإدارية العليا والصراف وهذا ما يتفق مع خطط التنمية للمملكة العربية السعودية ١٩٧٠ حيث أولت الدولة أولوية خاصة لتشغيل الأيدي العاملة السعودية في الأعمال الإدارية والفضية، والأستمرار في تقليل الإعتماد على الأيدي العاملة غير السعودية وهذا ما أشار إليه النويصر (٢٠٠١).
- كما جاءت النتائج محايدة مع أربعة عناصر ومتمثلة في التالي:

- ١ - نظام السعودة أدى إلي الاستغناء عن نسبة كبيرة من العاملين بالمطعم (٣.٠).
- ٢ - تعتبر وظائف التعامل مع العملاء داخل المطعم من الوظائف التي تم فيها استبدال كبير بعمالة سعودية بدلاً من الأجنبية (٢.٨).
- ٣ - تعتبر وظائف تجهيز الأغذية بالمطعم من الوظائف التي تم فيها استبدال كبير بعمالة سعودية بدلاً من الأجنبية (٢.٧).
- ٤ - تمتلك القدرة على التعبير عن آرائك في العمل (٢.٦).

وهذا ما يوضح إلي أنه تعتبر الوظائف المهنية مثل تجهيز الأغذية وإنتاجها من الوظائف التي لم يتم الإحلال لها بشكل كامل، وذلك لقلّة مهارة وخبرة العمالة السعودية في مجال مطاعم الخدمة السريعة وعدم إلتزام العمالة الوطنية بكامل شروط عقد التوظيف وقد إنتفعت هذه النتيجة لما توصل إليه الغيث والمشوق (٢٠٠٧).

بينما أشارت نتائج الدراسة أن آراء وتوجهات أفراد عينة الدراسة جاءت غير متفقة في ست عناصر بنسبة ٤٠% وكان ترتيبها وفقاً للمتوسط الحسابي كالتالي:

١. تعمل الإدارة علي المساواة بين العاملين السعوديين والاجانب لتحقيق العدالة في العمل (٢.٤).

٢. نظام السعودة أدي إلي وصول نسبة العاملين السعوديين بالمطعم الي أكثر من ٥٠% (٢.٣).

٣. تعتبر وظائف إنتاج الأغذية بالمطعم من الوظائف التي تم فيها استبدال كبير بعمالة سعودية بدلاً من الأجنبية (٢.٣).

٤. تعتبر وظائف إنتاج الأغذية بالمطعم من الوظائف التي تم فيها استبدال كبير بعمالة سعودية بدلاً من الأجنبية (٢.١).

٥. يتناسب الدخل الشهري لك مع المهام والمسؤوليات التي تقوم بها (٢.١).

٦. يحصل العاملين الاجانب علي نفس المزايا المالية التي يحصل عليها العاملين السعوديين (١.٩).

كما أظهرت النتائج الواردة في الشكل السابق أن آراء وتوجهات أفراد عينة الدراسة جاءت غير موافقة في عنصرين من عناصر واقع العمالة الوافدة بمطاعم الخدمة السريعة نتيجة تطبيق نظام تطبيق السعودة بنسبة ٢٠% وكان ترتيبها وفقاً للمتوسط الحسابي كالتالي:

١. توزع المكافآت والحوافز بطريقة عادلة بين العاملين السعوديين والاجانب (١.٦).

٢. تعتبر وظائف توصيل الطلبات للمنازل من الوظائف التي تم فيها استبدال كبير بعمالة سعودية بدلاً من الأجنبية (١.٣).

وقد توصلت نتائج الدراسة الميدانية إلي ما يلي:

- أشارت نتائج الدراسة أنه تم تطبيق نظام توظيف الوظائف " السعودة " بالمطاعم عينة الدراسة بنسبة ٧٩.٦٪.
- إتضح من نتائج الدراسة أن تطبيق نظام توظيف الوظائف " السعودة " أدى إلي الاستغناء عن نسبة كبيرة من العمالة الوافدة بالمطعم.
- أظهرت نتائج الدراسة أن واقع العمالة الوافدة بعد تطبيق نظام توظيف الوظائف "السعودة" أن من أكثر الوظائف الذي تم فيها إستبدال كبير هي وظيفة الصراف والوظائف الإدارية وأيضاً الوظائف الخاصة بالتعامل مع العملاء والرد علي إستفسارهم. بينما الوظائف الخاصة بتجهيز وإنتاج الأغذية لم يحدث فيها إستبدال كبير للعمالة الوافدة بالعمالة السعودية، أما الذي لم يحدث فيها إستبدال هي وظيفة توصيل الطلبات للمنازل.
- أشارت نتائج الدراسة أن العملاء شعروا بالتغيير في ضعف مستوي جودة الخدمات المقدمة في الوظائف التي تم سعودتها نتيجة تطبيق نظام توظيف الوظائف "السعودة" من وجهة نظر العاملين بالمطاعم عينة الدراسة.
- أظهرت نتائج الدراسة أيضاً عدم عدالة في توزيع المكافآت والحوافز بين العمالة الوافدة والعمالة السعودية.

التوصيات

- إرتكازاً على المراجع التي تم استعراضها ونتائج البحث الميداني، تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات وهي:
- تطوير السياسة المصممة لإستقطاب العمالة الوافدة وذلك من خلال السماح بتوظيف العمالة الوافدة ولكن بنفس الرواتب والظروف كالعمالة الوطنية.
 - الإشراف المستمر من قبل الجهات المختصة على أصحاب المؤسسات بإتزامهم بتطبيق النظام العام وقانون العمل وأي عقد أو إتفاق خارج بنود قانون العمل يكون لاغياً .

- العمل علي مبدأ المساواة بين العمالة والوافدة والعمالة الوطنية وذلك من خلال:
 - أ. المساواة في تقديم الحوافز المادية والمعنوية وعمل نظام مجزي للمكافآت والحوافز للعاملين.
 - ب. ربط الحوافز بالأداء مما يحقق الرضا الوظيفي للعاملين في المطاعم وبالتالي ينعكس إيجابياً علي جودة الخدمة المقدمة منهم.
 - ت. إلزام صاحب العمل علي توفير بيئة صالحة توفير عوامل الأمن والسلامة والصحة المهنية والخدمات الاجتماعية وغيرها من الالتزامات التي ترتبها تشريعات ونظم العمل علي عاتقه.
 - ث. الالتزام بتطبيق نظام ساعات العمل ومن حق العامل الوافد في يوم راحة في الأسبوع ووقت راحة لتناول طعامه اليومي ويستعيد حيويته.
- إخطار العامل الوافد قبل إنتهاء عقده بأنهم لا يرغبون بتجديد العقد بمدة كافية حتي يتثني لهم تدبير إمورهم.
- تقليل الآثار السلبية الناتجة عن نظام توظيف الوظائف "السعودة" وذلك من خلال تعويض العمالة الوافدة التعويض المناسب الذي يعوض خسارة تسريحه من العمل.

^١ باحث بدرجة الماجستير كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٢ الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٣ الأستاذ بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

المراجع

مراجع باللغة العربية

- أبو رمان، أسعد حماد و أحمد، علاء الدين محمد (٢٠١٢)، العلاقة بين التسويق الداخلي والإلتزام التنظيمي للعاملين في الفنادق الأردنية، كلية الإدارة والأقتصاد، جامعة الموصل، الأردن، ص٤٤.
- أبورمان، اسعد حماد و القحطاني، محمد بن دليم (٢٠٠٣)، استراتيجية تطوير السوق في المطاعم السريعة من خلال نظام الامتيازات: دراسة علي المطاعم العاملة في مدينة عمان، الملتقى العربي الثاني للتسويق في الوطن العربي الفرص والتحديات، الاردن، ص٧٩.
- البكري، فؤادة عبدالمنعم (٢٠٠٧)، التسويق السياحي وتخطيط الحملات الترويجية في عصر تكنولوجيا الاتصالات، عالم الكتب، القاهرة، ص٣٧.
- الدعجاني، مانع (٢٠٠٨)، دوافع هروب الوافدين: دراسة علي العمال الوافدين الهاربين من كفلائهم في مدينة الرياض، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الآداب والعلوم الإنسانية، ص٧٨.
- الزاهري، خالد (٢٠٠٦)، أثر العمالة علي الأمن الجنائي، دراسة ميدانية علي ضباط شرطة الرياض ونزلاء إصلاحية الحائر من المحكوم عليه من العمالة الوافدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص٩٦.
- السلطان، عبدالرحمن محمد، (٢٠٠٨)، سعودة سوق العمل في المملكة العربية السعودية: الأبعاد، المعوقات، الحلول المقترحة، مجلة الادارة العامة، السعودية، ص٦٩.
- الطويرشي، نعيم بن جزاء (٢٠١٠)، العمالة الوافدة وعلاقتها بالجريمة من حيث أسبابها وأنواعها في المجتمع السعودي، دراسة ميدانية في السجن العام

- بمدينة جدة، (رسالة ماجستير)، جامعة مؤتة، قسم علم الأحياء، تخصص علم الجريمة، المملكة العربية السعودية، ص ١٢٠.
- عبدالرحمن، مقيصر (٢٠٠٥)، الأظعمة السريعة مألها وما عليها، المركز العربي للتغذية، البحرين، ص ١١.
 - العتيبي، سعد مرزوق (٢٠٠٥)، التطوير التنظيمي كأداة لتنفيذ جهود توظيف الوظائف ورقة عمل مقدمة للقاء التوظيف والسعودة الثاني، الغرفة التجارية الصناعية بالرياض، ص ٢٣.
 - الغيث، محمد و المشوق، منصور (٢٠٠٧)، توظيف العمالة المواطنة في القطاع الخاص، المعوقات ودخول الحلول، الرياض، مطابع معهد الإدارة العامة، ص ٧٤.
 - المحميد، أحمد عبدالكريم (٢٠١٦)، أثر تحويلات العمالة الوافدة في النمو الاقتصادي بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد ٢٣، ص ٤٠٥ - ٤٤٢.
 - النويصر، خالد (٢٠٠١)، بظالة خريجي مؤسسات التعليم العالي السعوديين: واقعها، أسبابها، حلولها" رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ص ٩٥.
 - فتحي، محمد أحمد (٢٠١٠)، واقع السعودة ومخاطرها علي المواطنين من الناحية الاقتصادية، مجلة الإدارة والعلوم، الرياض، ص ١٦٢.
 - فرحات، فاروق أحمد (٢٠٠٨)، التوظيف والإحلال (السعودة / التكويت/ البحرنة/ التعمين/ التأمير) في دول الخليج العربي، المركز السعودي للتنمية الإدارية والفنية، الرياض، ص ٦٣.

مراجع باللغة الإنجليزية

- Zhang, M., Wu, W., Yao, L., Bai, Y., and Xiong, G., (July, 2014) "Transnational practices in urban China: Spatiality and localization of western fast food chains", Habitat International, V 43, PP 22–31.