

منشآت monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

تقارير متخصصة في أنشطة التجزئة

أنشطة الإقامة والطعام



المحتويات

1

نبذة عن التقرير

2

أثر السياقات العالمية والوطنية على مستقبل خدمات الإقامة والطعام

3

المؤشرات الاقتصادية لأنشطة خدمات الإقامة والطعام

4

أنشطة خدمات الإقامة

- توقعات نموّ السوق السعودي لخدمات الإقامة للفترة 2022م-2025م
- دراسة سوق خدمات الإقامة من وجهة نظر أصحاب المنشآت
- دراسة سوق خدمات الإقامة من وجهة نظر المستهلكين

5

أنشطة خدمات الأتعمة والمشروبات

- توقعات نموّ السوق السعودي لخدمات الأتعمة والمشروبات
- دراسة سوق خدمات الأتعمة والمشروبات من وجهة نظر أصحاب المنشآت
- دراسة سوق خدمات الأتعمة والمشروبات من وجهة نظر المستهلكين



الجزء الأول نبذة عن التقرير

1



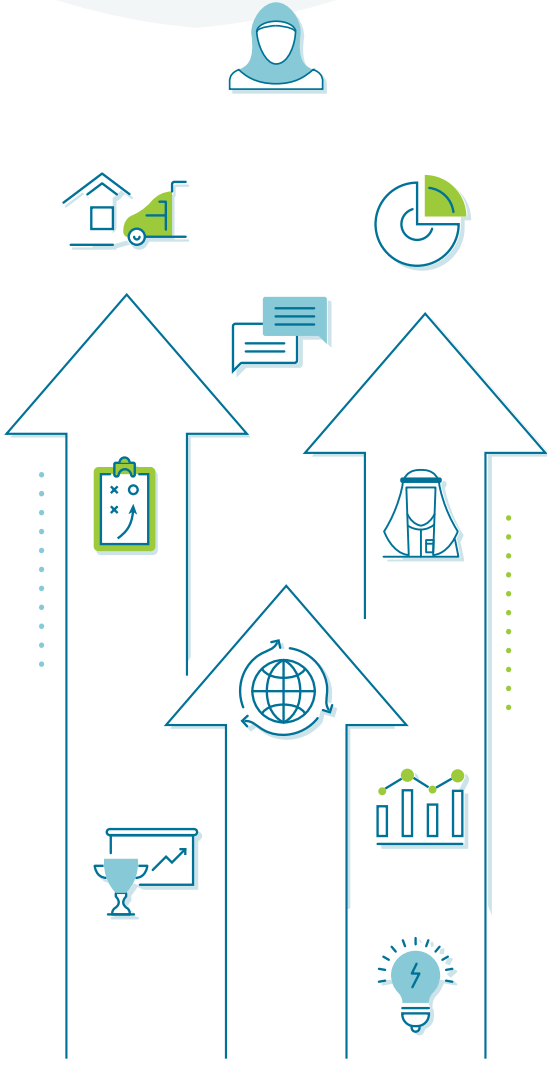
نبذة عن التقرير

عن منشآت

أنشئت 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 مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي إلى 35% بحلول عام 2030م.

وتعمل "منشآت" على إعداد، وتنفيذ، ودعم برامج ومشاريع؛ لنشر ثقافة العمل الحر، وفكره، وروح ريادة الأعمال، والمبادرة والابتكار، وتنويع مصادر الدعم المالي للمنشآت، وتحفيز مبادرات قطاع رأس المال الجريء، إلى جانب وضع السياسات، والمعايير؛ لتمويل المشاريع التي تصنف على أنها مشاريع صغيرة ومتوسطة، وتقديم الدعم الإداري والفني 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 متميز، وفعال في التمويل، والاستثمار في المنشآت، وإنشاء البرامج اللازمة 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

- مساعدة رواد الأعمال، والمستثمرين في التعرف بشكل أوضح على الخصائص والمميزات الاقتصادية الحالية، والمستقبلية لهذه الأنشطة.
- تشجيع رواد الأعمال للاستثمار في هذه الأنشطة بصفقتها من الأنشطة الاقتصادية الواعدة في المملكة العربية السعودية.
- دفع الاستثمار في هذه الأنشطة، ورفع من قيمتها الاقتصادية، ومن مساهمتها في الناتج المحلي

- تقديم معلومات، وإحصاءات تخص التوقعات المستقبلية لحجم السوق، والتطورات المتوقعة لأنشطة خدمات الإقامة والطعام في المملكة العربية السعودية للفترة 2022م-2025م.
- توضيح التوجهات المستقبلية في أنشطة خدمات الإقامة والطعام في ظل التغيرات الاقتصادية، والاجتماعية، والتقنية على الصعيدين العالمي والمحلي.
- توضيح حالة السوق، وإبراز الفرص المتاحة، ورغبات المستهلكين، وتطلعاتهم، وآراء أصحاب الأعمال في كل نشاط.

منهجية التقرير

تعتمد منهجية التقرير على عرض البيانات، والإحصاءات، والمؤشرات الاقتصادية، والاجتماعية، وتحليلها، واستطلاع آراء المستهلكين، ومقدمي خدمات الإقامة والطعام، وذلك من خلال:

بيانات أولية
جُمِعَتْ من خلال المقابلات الميدانية باستخدام الاستبانة لعينات تمثيلية من المستهلكين، ومن أصحاب منشآت تقديم خدمات الإقامة والطعام.

بيانات ثانوية
صادرة عن هيئات ومؤسسات سعودية أو عن هيئات ومنظمات وتقارير دولية موثوقة.



التعريف بالأنشطة

أنشطة خدمات الأطعمة والمشروبات

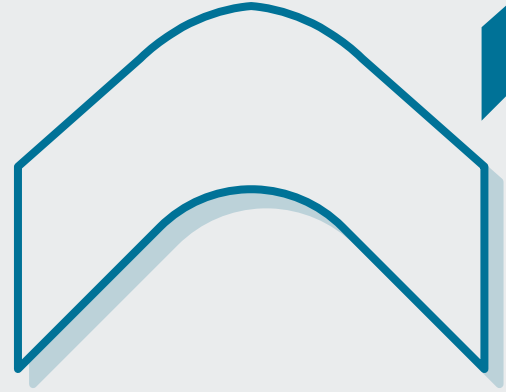
هي الأنشطة المدرجة تحت القسم (56)، من الباب (ط) في دليل التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية، المعتمد على التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية، بحسب التفتيح الرابع (ISIC4)، وتتكون من 13 نشاطًا فرعيًا، مثل: المطاعم، مع الخدمة، والبوفيهات، و مطاعم الوجبات السريعة، والمقاهي...



أنشطة خدمات الإقامة

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





الجزء الثاني
أثر السياقات العالمية
والوطنية على مستقبل
خدمات الإقامة، وخدمات
الأطعمة والمشروبات
في المملكة

2



1-2 أثر السياقات العالمية على خدمات الإقامة، وخدمات الأطعمة والمشروبات

1

توقعات بنمو سوق الضيافة العالمي

من المتوقع أن ينمو حجم سوق الضيافة العالمي من 4,548.42 مليار دولار في عام 2022 م ليصل إلى 6,715.27 مليار دولار في عام 2026م، بمعدل نموّ سنوي مركّب، قدره 10.2%. ويرجع هذا النمو المتوقع بشكل أساسي إلى إعادة ترتيب الشركات لعملياتها التشغيلية، والتعافي من تأثيرات أزمة كورونا، وسيكون سوق الضيافة العالمي مدعومًا بالنمو الاقتصادي المتوقع في العديد من البلدان المتقدمة والنامية. ووفقًا لصندوق النقد الدولي يتوقع أن تستمر الأسواق الناشئة في النمو بشكل أسرع قليلًا من الأسواق المتقدمة في فترة 2020م-2026م. ومن ثمّ سيؤدي النمو الاقتصادي في هذه الدول إلى انتعاش جديدة في الأسواق المحلية للضيافة، خاصة في تلك التي استخدمت فيها المطاعم، والفنادق خلال فترة كورونا تقنيات حديثة، أدخلت من خلالها تغييرات جذريّة على مستوى تجربة العملاء. وستؤدي هذه التقنيات في المستقبل إلى تحسينات كبيرة على مستوى العرض، والطاقة الاستيعابية، وجودة الخدمات.

2

تأثير التقنيات الحديثة في خدمات الإقامة، وخدمات الأطعمة والمشروبات

سيكون للتقنيات الحديثة تداعيات كبيرة على سوق خدمات الإقامة والطعام خلال السنوات القادمة. حيث تبرز حاليًا اتجاهات جديدة في السوق ستعزز أكثر في المستقبل من خلال استخدام تقنية الاتصال قريب المدى (NFC)، وتقنيات الأشعة تحت الحمراء والروبوتات. وتمنح تقنية (NFC) المستخدمين القدرة على تبادل البيانات بين الأجهزة؛ مما يجعل عمليات الدفع عبر الهاتف المحمول عملية فورية وآمنة. كما تُستخدم مستشعرات الأشعة تحت الحمراء في الفنادق لمعالجة شكاوى العملاء المتعلقة بخدمات الغرف. كما أصبح استخدام الروبوتات أمرًا مألوفًا خاصة في الفنادق الفخمة؛ لتقديم وسائل الراحة لغرف النزلاء، ولأغراض وظيفية أخرى عديدة. كما أصبحت العديد من وحدات الإقامة، والإيواء تستثمر في الأنظمة، والتقنيات التي يمكنها أتمتة العمليات، وتخصيص التجربة للعملاء.

المطاعم والمقاهي أيضًا ليست في منأى عن تأثيرات هذه التقنيات الحديثة، حيث بدأ يبرز في العديد من الأسواق العالمية مفهوم جديد للمطاعم، وهي المطاعم، أو المطابخ السحابية. وحسب لقاء علمي، وبحثي لغرفة الرياض، فإن التوقعات تشير إلى أن قيمة سوق المطابخ السحابية العالمية ستصل إلى 2.6 مليار دولار بحلول 2026م، بمعدل نموّ سنوي مركّب، سيبلغ 17.2%. ويشار إلى أن نموّ سوق المطابخ السحابية في منطقة الخليج سيكون مدعومًا من تطبيقات توصيل الطعام، والنمو المتزايد في استخدام الهواتف الذكية لطلبات الطعام، والسلع الاستهلاكية.

Sources: The Business Research Company: Hospitality Global Market Report 2022



تقنيات الأشعة تحت الحمراء

هي تقنيات تستخدم في أجهزة التحكم عن بعد؛ لإرسال إشارة إلى أجهزة أخرى، يمكنها استقبال تلك الإشارات، والتعامل معها.



تقنية اتصال المجال القريب (NFC)

هي تقنية تتيح الاتصال اللاسلكي قصير المدى بين الأجهزة المختلفة؛ مما يساعد على منع الاتصال غير المصرح به. ويتم تفعيلها عن طريق تقريب جهازَي NFC معًا بمسافة قراءة قصوى، تبلغ سنتيمترًا واحدًا تقريبًا. وتستخدم في نقل المعلومات بين الهاتف الجوال وأجهزة NFC الأخرى، مثل: أجهزة الدفع، وأجهزة الصوت المنزلي، والفيديو. على سبيل المثال، تمكن من مشاركة عناوين الويب، أو جهات الاتصال، أو أرقام الهواتف، أو المسارات الموسيقية، أو مقاطع الفيديو، أو الصور الفوتوغرافية.

3

تأثير جائحة كورونا على سلوك المستهلكين

أنشطة الضيافة، والسياحة، والمطاعم، والمقاهي هي من أكثر الأنشطة الاقتصادية تضرراً من جراء جائحة كورونا. وبالرغم من عودة الحياة إلى المطاعم، والمقاهي، والمرافق الترفيهية، والملاعب الرياضية، إلا أن الخبراء يتوقعون بأن هذه الأنشطة لن تتعافى بشكل كامل إلا في عام 2024 م. وأن تأثير جائحة كورونا على هذه الأنشطة لم يشمل جانب العرض فقط، بل شمل أيضاً جانب الطلب ليصل إلى المستهلكين، ويغير سلوكهم بشكل لا رجعة فيه. وفي هذا الشأن كشف تقرير ديلويت "Deloitte" حول مستقبل خدمات الضيافة في العالم عن حدوث تغيير كبير في سلوك المستهلكين تجاه هذه الأنشطة الخدمية. وحسب التقرير، فإن للمستهلك اليوم 4 احتياجات أساسية، مرتبطة بشعوره بالثقة والأمان (حسبة، معنوية، مالية، رقمية)، ويجب على أصحاب المنشآت أن تضعها في الحسبان؛ لكسب العملاء، والمنافسة في الأسواق. وتمثل الثقة الحسبة في الشعور بالثقة بنظافة المكان، وأنه لا يشكل تهديداً صحياً لهم. أما الثقة المعنوية فهي تعني للمستهلك الشعور بالأمان عند حصوله على الخدمة، وهو برفقة الأصدقاء، أو بالأهل من دون تعرضهم لأي نوع من أنواع القلق، أو المضايقة. في حين أن الشعور بالثقة والأمان المالي يعني للمستهلك حصوله على الخدمة من دون تكبد أية أعباء مالية إضافية أو غير متوقعة، تفرضها عليه التدابير الصحية الاحترازية المتعلقة بكورونا. وأخيراً يريد العميل بأن يشعر بالثقة الرقمية، بما تعني عدم سرقة معلوماته، وبياناته البنكية أو الشخصية عند الشراء أو الدفع أونلاين؛ للحصول على أياً خدمة من هذه الخدمات.

Sources: Deloitte: State of the consumer in the COVID world

ارتفاع الأسعار العالمية للمنتجات الأساسية ...

تشير بيانات منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة إلى ارتفاع أسعار الزيوت النباتية، والسكر، والحبوب، والأرز، ومستلزمات صناعة الأغذية في الأسواق العالمية بشكل ملحوظ، بعد ارتفاع الطلب العالمي عليها بمجرد السيطرة على أزمة كورونا. وقد ساهم التوتر السياسي والعسكري في بعض الدول المنتجة لهذه المواد الأساسية (روسيا، أوكرانيا)، وانخفاض الإنتاج، وحظر تصدير بعض الأغذية في بعض الدول الأخرى، مثل: حظر تصدير زيت النخيل في أندونيسيا، والقمح في الهند؛ إلى زيادة أزمة أسعار الغذاء في العالم. كما أن تعطل سلاسل الإنتاج، والإمداد في هذه الدول سينعكس مباشرة على التوازن الغذائي العالمي، وهو ما سيخلق إشكاليات كبيرة في التزود، وفي الصناعات التحويلية خاصة في الدول النامية. وستتأثر بشكل غير مباشر جميع الأنشطة المرتبطة بإنتاج وتوزيع الغذاء، مثل: المطاعم، والنقل، والتخزين...إلخ.

ولا تلوح في الأفق حاليًا بوادر انفراج هذه الأزمة على المدى القريب حسب تقديرات الخبراء الاقتصاديين لمجموعة آفاق التنمية بالبنك الدولي، وأن هذا الوضع ربما سيستمر لفترة طويلة، أو يتفاقم أكثر في صورة عدم عودة النظام العالمي لإنتاج الأغذية إلى طبيعته، خاصة في ظل التغيرات المناخية الكبيرة التي يشهدها العالم. وحتى في صورة تحسن منظومة الإنتاج قد يستغرق الأمر سنوات عدة، حتى تزداد الإمدادات إلى درجة تكفي لإعادة تكوين المخزونات العالمية من المواد الغذائية الأساسية، ومن ثم السماح بانخفاض الأسعار. ومن المتوقع أن ينعكس ارتفاع أسعار الأغذية على تكلفة صناعة خدمات المطاعم والفنادق، وبالتالي على أسعار خدمات أنشطة الإقامة، والأطعمة، والمشروبات؛ مما يجعل الطلب عليها يتراجع ظرفيًا.

2-2 أثر السياقات الوطنية على خدمات الإقامة، وخدمات الأطعمة والمشروبات

النمو الاقتصادي، وتطور سوق الخدمات الغذائية

أصبح الاقتصاد السعودي مصنعًا عضوًا فاعلاً في الاقتصاد العالمي، وفي مجموعة العشرين، ومدعومًا بنظام مالي قوي، وقطاع بنكي فَعَّال، وشركات حكومية عملاقة. كما تعدُّ بيئة العمل في السعودية جذابة للغاية، خاصة مع ما تم اعتماده من إصلاحات، وبرامج، ومبادرات ضمن رؤية المملكة العربية السعودية 2030، والتي استهدفت تحوُّل هيكل الاقتصاد السعودي إلى اقتصاد متنوع، ومستدام، مبني على تعزيز الإنتاجية، ورفع مساهمة القطاع الخاص، وتمكين القطاع الثالث. وترجمت التصنيفات الدولية النتائج والأرقام الإيجابية للاقتصاد السعودي، حيث عدلت وكالة التصنيف الائتماني الدولية "ستاندرد آند بورز"، التوقعات المستقبلية للاقتصاد السعودي من مستقرة إلى إيجابية؛ بسبب تحسن نمو الناتج المحلي الإجمالي، وتسارع تعافي الاقتصاد من آثار الجائحة، واعتماد سياسات مالية ناجحة، ومدعومة بارتفاع أسعار النفط.

كل هذه العوامل ستعمل في المستقبل القريب على دعم عدة أنشطة اقتصادية، وتنميتها، مثل: أنشطة خدمات الإقامة، والأطعمة، والمشروبات. فحسب وكالة موردور إنتلجينس (mordorintelligence)، بلغت قيمة سوق الخدمات الغذائية في المملكة العربية السعودية 27.8 مليار دولار أمريكي في عام 2021م، ومن المتوقع أن ينمو بمعدل سنوي مركب، نسبته 7.7% خلال الفترة المتوقعة 2022م-2027م.



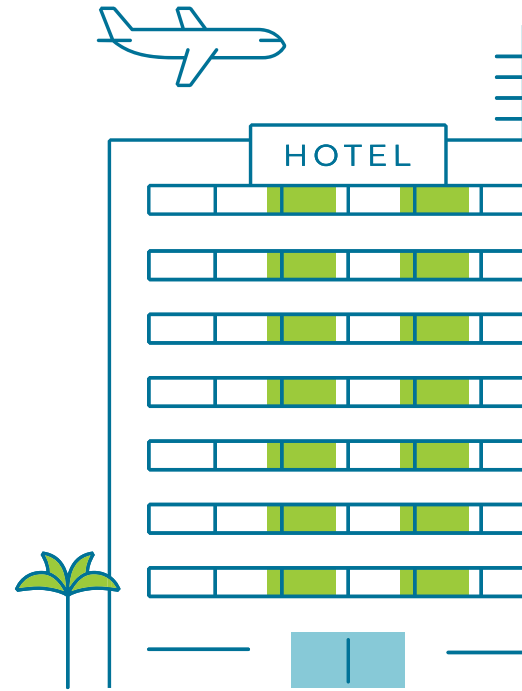
تطور قطاعات الترفيه والسياحة السعودية

تهدف المملكة العربية السعودية إلى رفع عدد السياح القادمين من خارج المملكة سنويًا إلى 30 مليون سائح بحلول عام 2030م. وقد قامت المملكة بمبادرات وإصلاحات تشريعية عدة في هذا الشأن، حتى تفتح أبوابها للزوار من كافة أنحاء العالم؛ من خلال تسهيل إجراءات الحصول على التأشيرات السياحية، ورقمنتها. فمُنذ إصدار المملكة للفيزا الإلكترونية للسياحة في عام 2019م، كان الإقبال عليها كبيرًا، فاق كلَّ التوقعات. ففي تلك السنة وحدها، أصدرت المملكة أكثر من 400 ألف تأشيرة سياحية إلكترونية، ثم ارتفع ذلك العدد تدريجيًا إلى أن وصل إلى 4 ملايين تأشيرة في عام 2021م، وحسب المجلس العالمي للسفر والسياحة (WTTC)، يُتوقع أن يصل عدد الزوّار الدوليين إلى المملكة في عام 2025م إلى 22.1 مليون زائر. وبعد أن سيطرت المملكة على آثار جائحة كورونا انطلقت في برمجة وإحداث العديد من المهرجانات، والفعاليات الثقافية، والرياضية، والترفيهية، واستقطبت العديد من البرامج، والمسابقات، والعروض العالمية؛ لتحدث نقلة نوعية في هذه المجالات، التي جعلت منها مركزًا إقليميًا جاذبًا للمستثمرين من الداخل والخارج في قطاعات السياحة والترفيه، والنقل، والإيواء... إلخ. وفي هذا الإطار، تهدف المملكة إلى استقطاب استثمارات، تقدر بأكثر من 810 مليار دولار لقطاع السياحة بحلول عام 2030م؛ من خلال مجموعة من المشاريع السياحية العملاقة، مثل: مشروع البحر الأحمر، والعلا، وأمّالا، والقدية، ونيوم، والتي من شأنها أن تُعيد تشكيل سوق السياحة في السعودية على مدى العشر سنوات القادمة؛ لتصبح بذلك واجهة سياحية مثيرة، ومن أكبر صناعات السياحة الترفيهية في العالم.



استثمارات ضخمة في الفنادق الراقية

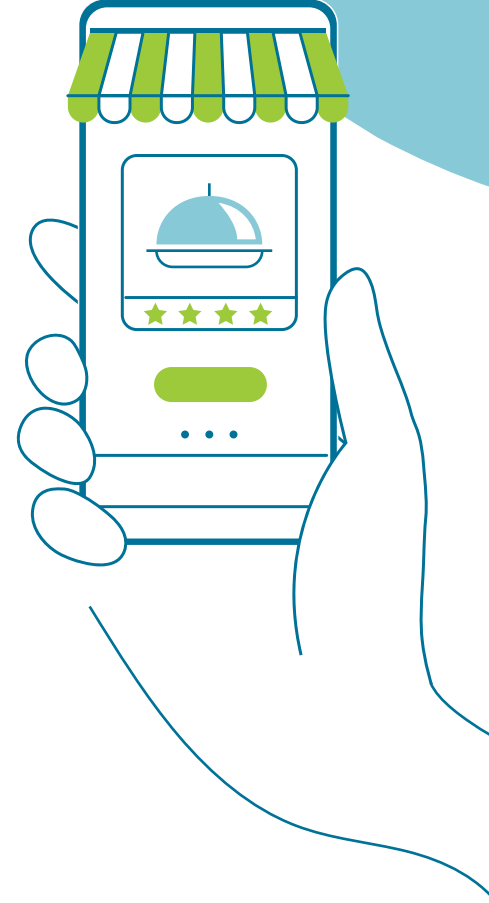
وتُفيد التقديرات بأن تصل قيمة قطاع الفنادق في المملكة إلى حوالي 92 مليار ريال في نهاية عام 2025م؛ وذلك ببرمجة إحداث أكثر من 163 مشروعًا فندقيًا، سوف تمتدّ أشغال بنائها على مدى السنوات الخمس القادمة. وتنافس المملكة العديد من الوجهات السياحية حول العالم باحتضانها 6 من أصل 11 مشروعًا فندقيًا، هي الأضخم دوليًا، والتي تركز بشكل كبير على الفخامة، وتوفير تجربة عميل استثنائية للطبقات الراقية. ومن أهم هذه المشاريع مشروع سلسلة فنادق ماريوت العالمية، التي سوف تقوم بإنشاء أكثر من 29 فندقًا بحلول عام 2030م. وبذلك ستكون الطاقة الاستيعابية للفنادق في السعودية الأكثر نموًا من بين الدول الخمسين الأكثر اكتظاظًا بالسكان في العالم، وفقًا لتقرير شركة البيانات الفندقية "STR". هذه الحقائق تعطي فرصة تجارية استثنائية لأصحاب الأعمال الذين يرغبون في الاستثمار في منشآت الإيواء التوفيرية التي تستهدف السياح والزوار من الطبقات المتوسطة؛ من خلال تقديمها لحلول ذكية لخفض تكلفة الإيواء، تضمن لها خدمة شريحة كبيرة من العملاء، تبحث عن الجودة والراحة بسعر أقل.



4

انتشار الرقمنة، وظهور المطابخ السحابية

ساهمت جائحة كورونا في بروز توجهات جديدة في أنشطة خدمات الإقامة، والأطعمة والمشروبات، وهي توجهات تنتشر على نطاق واسع في السوق السعودية لخدمات الضيافة، والترفيه، ومنتجات نحو مزيد الانتشار في السنوات القادمة. ومن بين هذه التوجهات الاعتماد اعتمادًا كبيرًا على الرقمنة، فالكثير من الخدمات الرقمية، مثل: الدفع بواسطة الآبل باي، والطلب عبر التطبيقات، واستخدام قوائم الطعام الإلكترونية، أصبحت خدمات شائعة وطبيعية لدى العديد من المنشآت العاملة في هذه الأنشطة. فالتحول الرقمي لم يعد خيارًا، بل أصبح واقعًا جديدًا يفرض نفسه على المنشآت. ومن المتوقع أيضًا أن تظهر توجهات جديدة تدفع بهذه الرقمنة إلى مستويات أعلى، مثل المطابخ السحابية، حيث بدأت بعض المنشآت في مجال خدمات الأطعمة في المملكة في استخدامها مستفيدين من الكمية الهائلة من المعلومات التي يمتلكونها عن عملائهم. والمطابخ السحابية، وتسمى أيضًا المطابخ المظلمة (Dark Kitchen) هي عبارة عن مراكز لتحضير الطعام لا يراها العميل، ولا يمكنه دخولها، ولا التعامل معها أو الطلب منها بشكل مباشر، وهي تستند إلى مبدأ اقتصادي أساسي، هو زيادة الإنتاج بأقل تكلفة. فهذا الشكل الجديد من المطابخ يسمح للمطاعم بزيادة طاقتها الإنتاجية أضعاف الأضعاف من دون الحاجة إلى الاستثمار في المساحات التي تكون غالبًا مكلفة، والاكتفاء بالحد الأدنى من المساحة المستخدمة (مطبخ مع غرفة تبريد) من دون وجود تكاليف استئجار عالية، أو تكاليف ديكور، وتجهيز قاعات الأكل، والواجهات، أو تكاليف استهلاك الطاقة في الإضاءة.

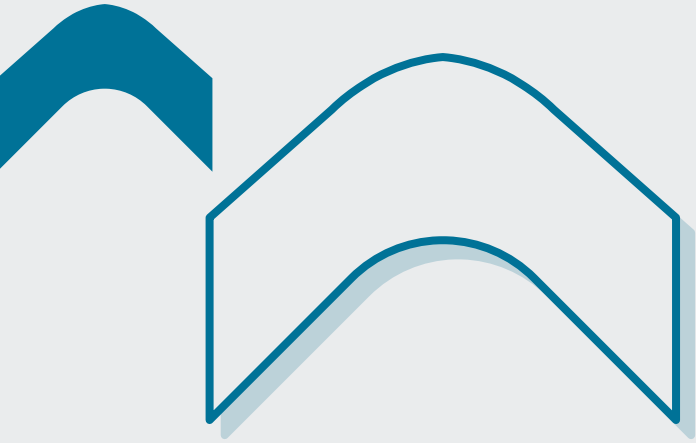


5

زيادة الإنفاق على المطاعم والمقاهي

تشير إحصائيات البنك المركزي السعودي إلى أن الإنفاق على المطاعم، والمقاهي، يعد من بين أهم أنواع الإنفاق الاستهلاكي في المملكة، فهو الأعلى مقارنة بالأنواع الأخرى من الإنفاق على السلع والخدمات بما في ذلك الوقود والغذاء. وقد ساهم التوسع الحضري، والتغير السريع في التركيبة السكانية، وتنامي عدد الشباب، والسكان العاملين، في هذا الارتفاع. ونتيجة لذلك يُتوقع أن يشهد سوق المطاعم، والمقاهي جاذبية أعلى من ناحية الاستثمارات النوعية خاصة مع التغيرات النمطية الحاصلة في المجتمع السعودي، من حيث مشاركة المرأة في سوق العمل، وتغير السلوك الاستهلاكي للأفراد، والإقبال المتزايد على المطاعم، والمقاهي، خاصة أثناء الفعاليات، والمواسم الترفيهية والثقافية التي أصبحت تمتد على مدار السنة في العديد من مناطق المملكة ومحافظاتها. كما إن تحسن الجاذبية السياحية للمملكة في ظل سياسة التحديث، والتنوع الاقتصادي، والاستثمارات الحكومية الكبرى التي ترعاها الهيئة السعودية للسياحة من أجل تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، ستكون بمثابة المحرك الجديد لإحداث تحولات كبيرة على سوق منافذ تقديم خدمات المأكولات والمشروبات، وزيادة الإنفاق على خدمات المقاهي، والمطاعم في المستقبل.





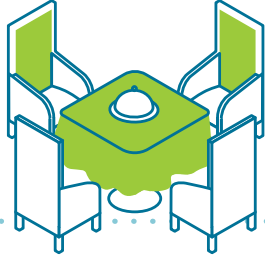
الجزء الثالث

المؤشرات الاقتصادية
لأنشطة خدمات
الإقامة والطعام

3



أنشطة خدمات الإقامة والطعام



خدمات الأطعمة والمشروبات

مطاعم مع الخدمة

تسمى أيضًا مطاعم الخدمة على الطاولة، وهي مطاعم يتم فيها إعداد وتقديم الوجبات الغذائية؛ لتناولها داخل صالة الطعام الملحقة والمعدة خصيصًا لهذا الغرض، أو يمكن تناولها خارج المحل.

مطاعم الوجبات السريعة

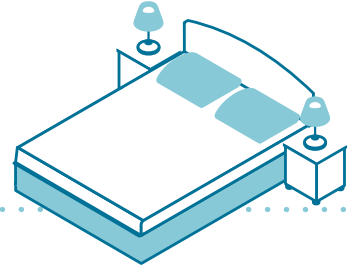
تعرف أيضًا بمطاعم الخدمة السريعة، وهي تتميز بتقديم الأطعمة سريعة التحضير، ضمن قائمة محدودة من الوجبات. غالبًا ما تنتمي هذه المطاعم إلى علامات تجارية عالمية، ولكن يمكن أن تكون ذات علامات تجارية محلية، وتقدم في الغالب أطعمة من أنماط الغذاء الغربي.

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 من ينتمي إلى علامات تجارية عالمية، وأخرى محلية عادة ما يكون لها فروع، ومنها من دون علامة، يكون لها في أغلب الأحيان فرع واحد.

أخرى

تشمل عدة أصناف أخرى، مثل: البوفيهات، والكافتيريات، والمطاعم المتنقلة (Food truck)....، وتقدم خدمات سريعة في مساحات صغيرة، وبأسعار منخفضة نسبيًا.



خدمات الإقامة

فنادق فاخرة

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

فنادق متوسطة

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

فنادق اقتصادية

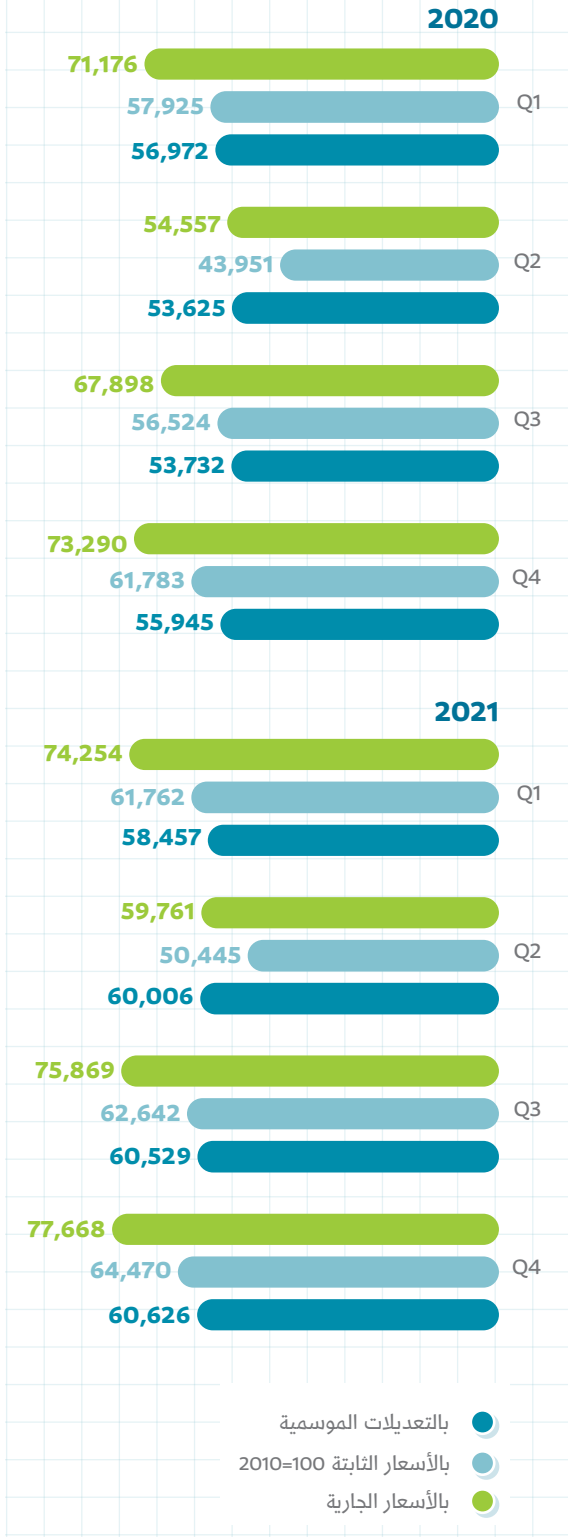
هي فنادق من فئة نجمتين، أو نجمة واحدة، تؤجر غرفة أو أكثر إلى الزبائن لفترات طويلة من الزمن، وتشبه هذه الفنادق مباني الشقق، إلا أنها توفر أيضًا خدمات الغسيل والكي وأسعارها منخفضة مقارنة بالفنادق الأخرى.

أخرى

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

1-3 الناتج المحلي لقطاع المطاعم، والفنادق، وتجارة الجملة والتجزئة

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



تتيح إحصاءات الحسابات القومية الصادرة عن الهيئة العامة للإحصاء إمكانية الإطلاع على توزيع الناتج المحلي الإجمالي السعودي حسب 11 قطاعًا اقتصاديًا. ومن خلال الإصدارات الجديدة للهيئة، يتضح أن أنشطة المطاعم، والفنادق تصنف مع أنشطة تجارة الجملة، والتجزئة، ضمن القطاع الاقتصادي السادس. وتشير بيانات الربع الرابع من عام 2021م إلى أن الناتج المحلي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق قد بلغ نحو 77.7 مليار ريال بالأسعار الجارية، و 64.5 مليار ريال بالأسعار الثابتة (2010=100).

كما تُظهر البيانات ارتفاع الناتج المحلي بالأسعار الثابتة لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق بنسبة 2.91%، خلال الربع الرابع 2021م مقارنة بالربع الثالث من العام نفسه، وبنسبة 4.35% مقارنة بنفس الربع من العام الماضي (2020م). وتفيد هذه النتائج بأن قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق يشهد انتعاشاً قوياً، تمثلت في تحقيقه لنمو اقتصادي قياسي خلال عامي 2020م و 2021م، سواء بالأسعار الجارية أم الثابتة أم بالتعديلات الموسمية.

وتأتي هذه النتائج في وقت توقعت فيه وكالة التصنيف "ستاندرد أند بورز" أن يرتفع نمو الناتج الإجمالي الحقيقي للسعودية للعام الحالي 2022م إلى 5.8%، وأن يصل المتوسط إلى 2.7% خلال الفترة من 2023م إلى 2025م.



مليار ريال **64.5**

الناتج المحلي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق بالأسعار الثابتة خلال الربع الرابع من عام 2021م.



4.35%

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



2.91%

نسبة النمو الحقيقي للناتج المحلي للقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق على أساس ربعي.

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، الحسابات القومية.

2-3 مساهمة قطاع المطاعم، والفنادق، وتجارة الجملة والتجزئة في الناتج المحلي

خلال الربع الرابع من عام 2021م، بلغ الناتج المحلي بالأسعار الثابتة لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق نحو 64.5 مليار ريال، وقد ساهم بنسبة 9.1% في الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة. هذه النسبة تصل إلى 22.1% من الناتج المحلي غير النفطي؛ وبذلك يحتل قطاع المطاعم، والفنادق، وتجارة الجملة والتجزئة المركز الثالث ضمن القطاعات الاقتصادية غير النفطية؛ من حيث الأهمية الاقتصادية، بعد قطاع الصناعات التحويلية بـ 28.1%، وقطاع خدمات المال، والتأمين، والعقارات، وخدمات الأعمال بـ 25%. وهو يتجاوز قطاعات كثيرة أخرى، مثل: التشييد، والبناء، أو النقل، والتخزين، والاتصالات، إلخ.

وفي ظل التغييرات الوطنية، يُتوقع أن ترتفع مساهمة قطاع المطاعم، والفنادق، وتجارة الجملة والتجزئة في الناتج المحلي غير النفطي؛ نتيجة للتطورات الحاصلة في قطاعي الترفيه والسياحة، وما سيترتب عنهما من زيادة في الطلب على الحجوزات الفندقية، وعلى الخدمات التي تقدمها المطاعم والمقاهي.



المركز 3

قطاع المطاعم، والمقاهي، وتجارة الجملة والتجزئة هو القطاع الثالث من حيث الأهمية الاقتصادية خلال الربع الرابع 2021م.



22.1%

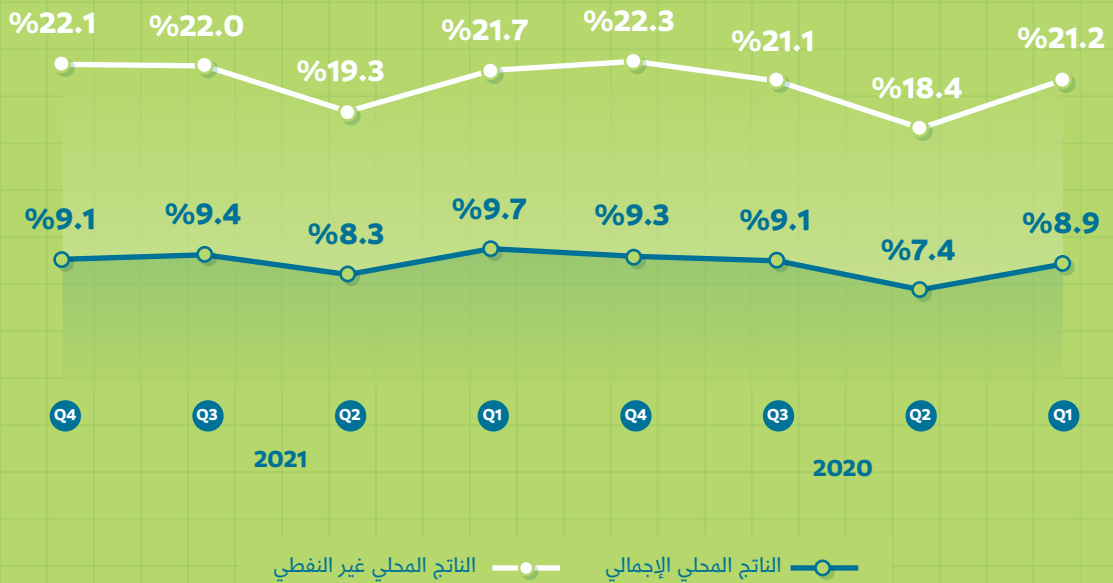
نسبة مساهمة قطاع المطاعم، والمقاهي، وتجارة الجملة والتجزئة في الناتج المحلي غير النفطي خلال الربع الرابع 2021م.



9.1%

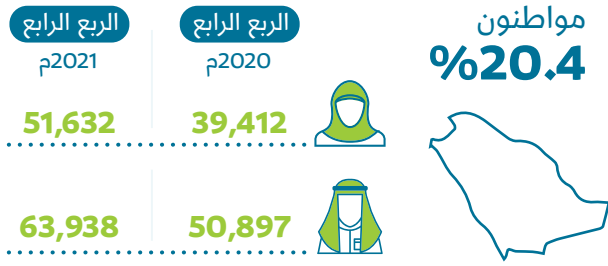
نسبة مساهمة قطاع المطاعم، والمقاهي، وتجارة الجملة والتجزئة في الناتج المحلي الإجمالي خلال الربع الرابع 2021م.

نسبة مساهمة قطاع المطاعم، والفنادق، وتجارة الجملة والتجزئة في الناتج المحلي بالأسعار الثابتة

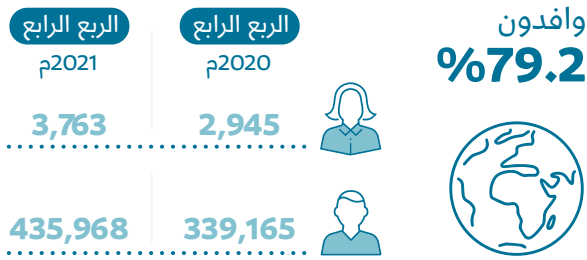


المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، الحسابات القومية.

3-3 العاملون في أنشطة خدمات المطاعم والفنادق



تُشير إحصاءات سوق العمل التي تصدرها الهيئة العامة للإحصاء بأن عدد العاملين الخاضعين لأنظمة ولوائح التأمينات الاجتماعية في أنشطة الإقامة، والخدمات الغذائية، قد تجاوز في نهاية الربع الرابع من عام 2021م الـ 555 ألف عامل، بنسبة 6.5% من إجمالي العاملين في جميع القطاعات الاقتصادية في المملكة. وهي من أكثر الأنشطة التي تشغل السعوديين، حيث أنها تتجاوز قطاع التعليم، وقطاع المال والتأمين، وقطاع المعلومات والاتصالات.



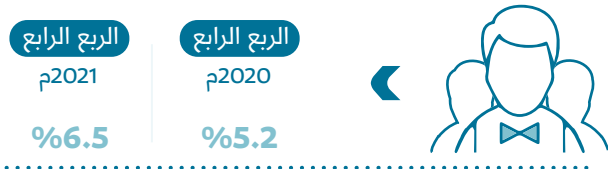
وتُظهر بيانات الربع الرابع 2021م أن حوالي خمس عدد العاملين في أنشطة المطاعم، والفنادق (20.8%) هم مواطنون سعوديون، منهم 51,632 من الإناث (9.3%). وأن عدد العاملات السعوديات في هذه الأنشطة ارتفع بنسبة 31% خلال عام واحد، إضافة إلى أن 93.2% من العاملات في أنشطة الفنادق، والمطاعم هنَّ سعوديات. وكلُّ ذلك هو نتيجة لسياسة تمكين المرأة السعودية، والرفع من مساهمتها في الاقتصاد المحلي.

إجمالي العاملين في أنشطة المطاعم والفنادق



من جانب آخر، مثل السعوديون الذكور نسبة 11.5%، من إجمالي الأيدي العاملة في أنشطة المطاعم، والفنادق؛ وذلك خلال الربع الرابع من عام 2021م، وهي أنشطة أصبحت تستقطب المزيد من السعوديين؛ نتيجة لسياسة توطین الوظائف التي تتبعها المملكة منذ فترة، تماشيًا مع أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

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



من المتوقع أيضًا أن تبدأ تأثيرات سياسة توطین الوظائف على أنشطة المطاعم، والمقاهي في الظهور أكثر خلال الفترة الممتدة بين 2022م، و 2025م، خاصة مع تفعيل دور معاهد ومراكز التدريب المهني، والكليات التقنية لتوفير اليد العاملة الوطنية بمستويات عالية من الكفاءة والمهنية. وفي هذا الإطار تتوقع كلُّ من وزارة التعليم، والمؤسسة العامة للتدريب المهني والتقني أنه سيتم قبول 40% من خريجي الثانويات في التدريب التقني والمهني بحلول عام 2030م. كما سيتم فتح تخصصات جامعية عدة في مجالات الطبخ، وتسيير المنشآت الفندقية.

%9.3

نسبة السعوديات العاملات في أنشطة المطاعم والفنادق في الربع الرابع 2021م.

%20.8

من العاملين في أنشطة المطاعم والفنادق في الربع الرابع 2021م هم من ذوي الجنسية السعودية.

%6.5

نسبة عدد العاملين في أنشطة المطاعم، والفنادق من إجمالي اليد العاملة في المملكة في الربع الرابع 2021م.

+555 ألف

عدد العاملين في أنشطة المطاعم، والفنادق في الربع الرابع 2021م.

المصدر: <https://www.okaz.com.sa/news/local/2086258>

3-4 الرقم القياسي لأسعار خدمات المطاعم والفنادق

الرقم القياسي لأسعار خدمات المطاعم، والفنادق، هو مؤشر يقيس مدى تغيّر أسعار خدمات الإقامة، والطعام في زمن معيّن، مقارنة بفترة الأساس. وقد حددت الهيئة العامة للإحصاء عام 2018م سنة الأساس؛ لقياس هذا المؤشر، وبذلك تكون قيمة المؤشر في سنة الأساس مساوية لـ 100. كلّ زيادة عن المائة في المؤشر تعني ارتفاع الأسعار مقارنة بعام 2018م، وكل انخفاض تحت المائة، تعني العكس تمامًا.

تُشير الأرقام الصادرة عن البنك المركزي السعودي إلى حصول ارتفاع في الرقم القياسي لأسعار خدمات المطاعم، والفنادق خلال الربع الأول من عام 2022م مقارنة بالربع الذي سبقه، حيث بلغت نسبة الارتفاع 0.9% (من 113.6 إلى 114.7). ومقارنة بالربع الأول من العام 2021م، فإن نسبة الارتفاع تصل إلى 2.5%. وقد تأثرت أسعار خدمات المطاعم، والفنادق باعتماد الضريبة على القيمة المضافة بداية العام 2018م، ورفعها من 5% إلى 15% مطلع النصف الثاني من عام 2020م. كما تأثر الرقم القياسي لأسعار خدمات المطاعم، والفنادق بتغيير الأسعار في عدة أنشطة مساندة لها، مثل: أسعار مشغلي الخدمات الغذائية، والمتعهدين بتقديم الطعام، وكذلك معدلات التضخم في أسعار المنتجات الغذائية، والشحن، والنقل.

كما يُتوقع أن يؤثر ارتفاع الأسعار العالمية للغذاء، وللزيوت النباتية تأثيرًا كبيرًا على أسعار الوجبات، والأطعمة خلال السنوات القادمة، وهو ما سينعكس سلبيًا على مستوى الطلب على خدمات المطاعم والفنادق.



2.5%

نسبة ارتفاع الرقم القياسي على أساس سنوي لأسعار خدمات المطاعم، والفنادق في الربع الأول 2022م.



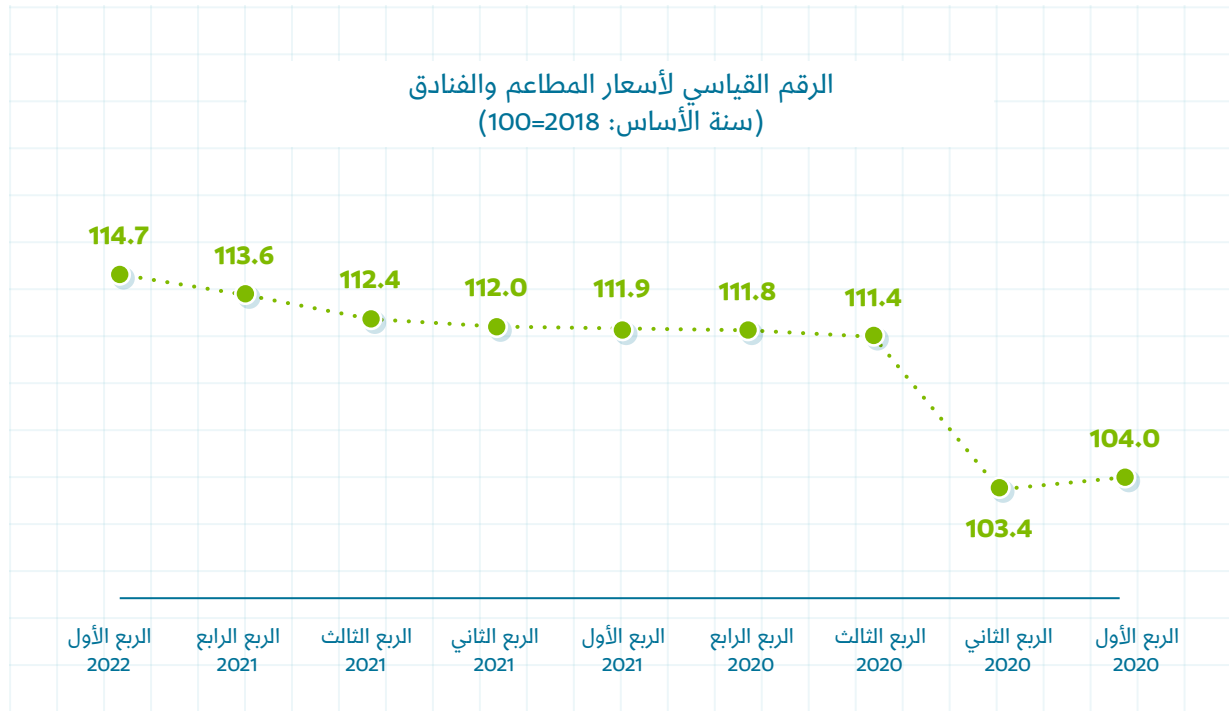
0.9%

نسبة ارتفاع الرقم القياسي على أساس ربعي لأسعار خدمات المطاعم، والفنادق في الربع الأول 2022م.



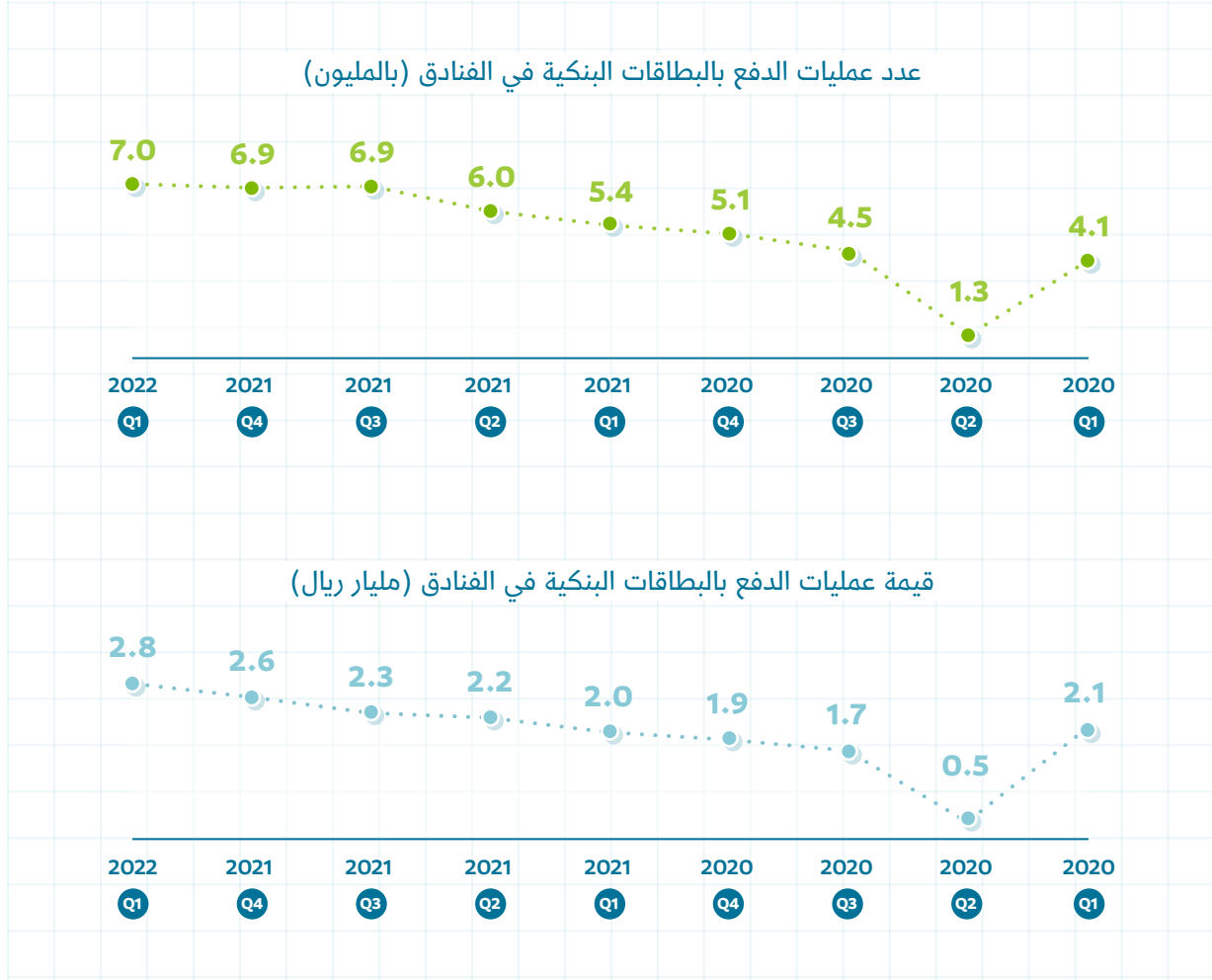
114.7

قيمة الرقم القياسي لأسعار خدمات المطاعم، والفنادق في الربع الأول 2022م.



المصدر: البنك المركزي السعودي، إحصاءات الأسعار.

5-3 عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في أنشطة خدمات الإقامة



تطورت عمليات الدفع بالبطاقات البنكية عند الشراء في الفنادق تطوراً كبيراً منذ نهاية الربع الثاني من عام 2020م، ليبلغ عددها 7 ملايين عملية دفع، خلال الربع الأول من عام 2022م، بزيادة حوالي 1.6 مليون عملية خلال سنة واحدة. ويرتبط هذا الارتفاع الواضح في عمليات الدفع بالبطاقات البنكية بعودة النشاط إلى الفنادق، والشقق الفندقية، بعد فترة جائحة كورونا من جهة، وتطور حلول الدفع الإلكتروني للحجز والسداد في مختلف منشآت الإيواء في المملكة من جهة أخرى.

ونتيجة لذلك بلغ حجم المعاملات بالبطاقات البنكية في مختلف أنواع الفنادق، والشقق الفندقية بجميع أصنافها في الربع الأول من عام 2022م نحو 2.8 مليار ريال، بزيادة 0.8 مليار ريال خلال سنة واحدة.



2.8 مليار ريال

قيمة عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في الفنادق خلال الربع الأول 2022م.

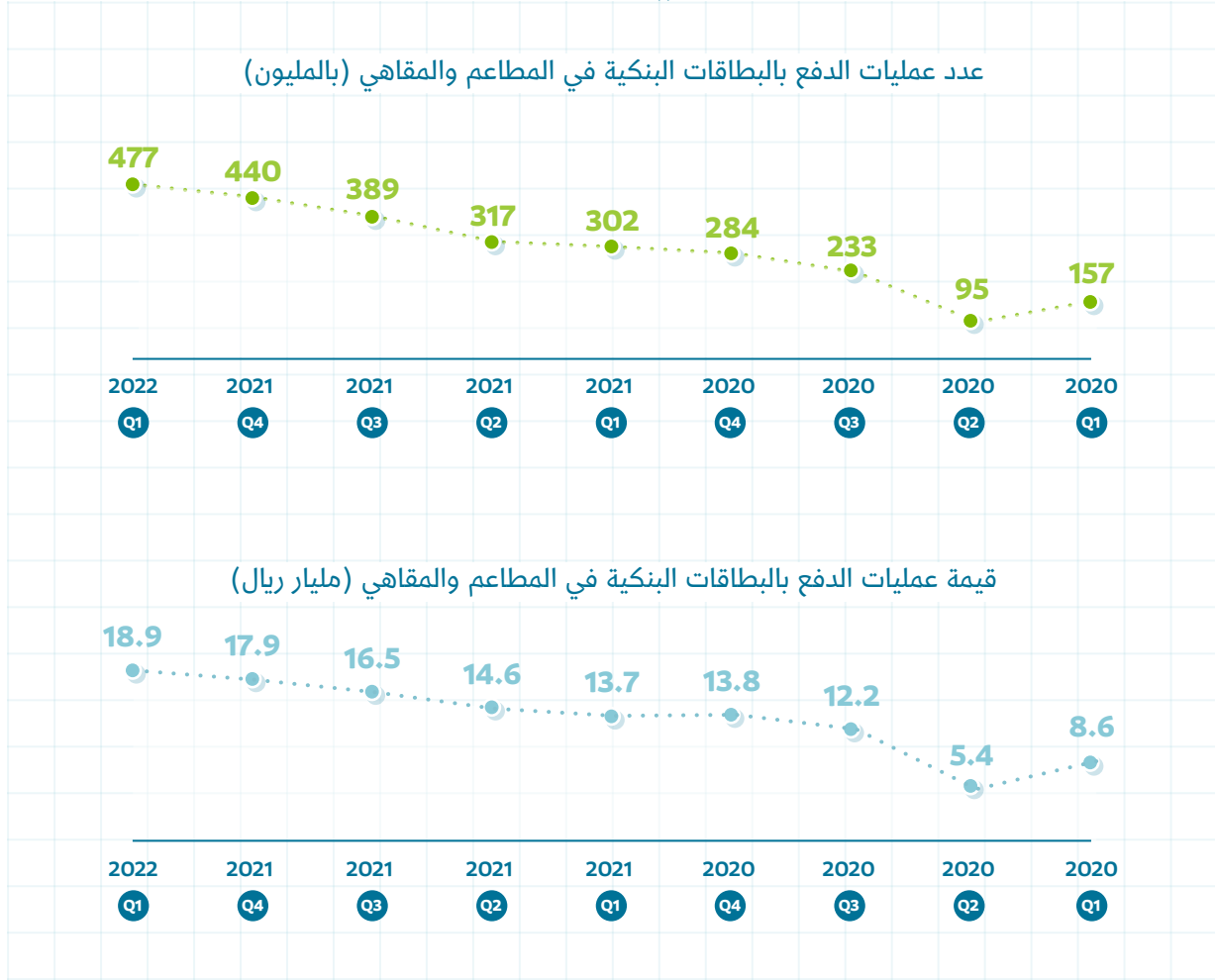


7 مليون

عدد عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في الفنادق خلال الربع الأول 2022م.

المصدر: البنك المركزي السعودي، عمليات نقاط البيع

6-3 عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في أنشطة خدمات المطاعم والمقاهي



تطورت عمليات الدفع بالبطاقات البنكية عند الشراء في أنشطة المطاعم والمقاهي تطورًا كبيرًا خلال السنتين الماضيتين، ليلبلغ عددها 477 مليون عملية دفع خلال الربع الأول من عام 2022م. وقد ارتفع عدد هذه العمليات بنسبة 8.4% على أساس ربعي، و نحو 58% على أساس سنوي؛ بسبب تطوّر طرق وحلول الدفع الإلكتروني في المملكة، وتعدّد أنواع البطاقات البنكية، وتفاوت المميزات والمكافآت التي تمنحها كلٌ منها لأصحابها. وخلال فترة كورونا ترسخت تقاليد الدفع بالبطاقات البنكية أكثر فأكثر لتصبح أمرًا واقعيًا بعد انتهاء الأزمة، وهو ما يفسر القفزة الواضحة لعدد عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في عام 2020م وبعده مقارنةً بما قبل 2020م.

ونتيجة لذلك، ارتفع حجم عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في أنشطة المطاعم، والمقاهي ليلبلغ 18.9 مليار ريال خلال الربع الأول 2022م. وقد ارتفعت هذه القيمة بنسبة 5.6% على أساس ربعي، ونحو 38% على أساس سنوي.



18.9 مليار ريال

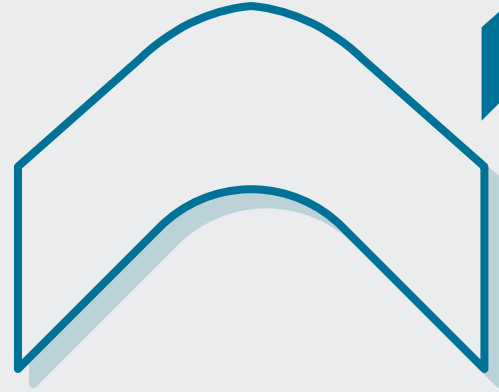
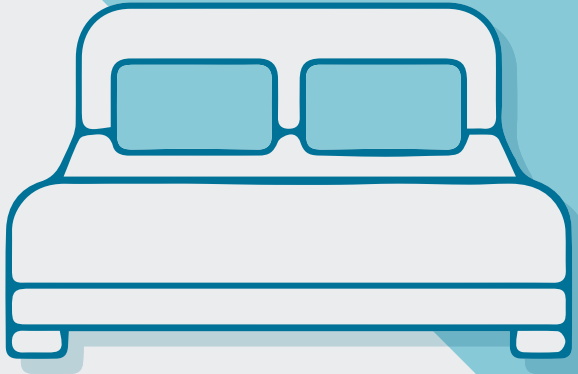
قيمة عمليات الدفع بالبطاقات البنكية في المطاعم، والمقاهي خلال الربع الأول 2022م.



477 مليون

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

المصدر: البنك المركزي السعودي، عمليات نقاط البيع



الجزء الرابع
أنشطة
خدمات الإقامة

4



أنشطة خدمات الإقامة والطعام

خدمات الإقامة

☆ فنادق اقتصادية

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

☆☆ فنادق فاخرة

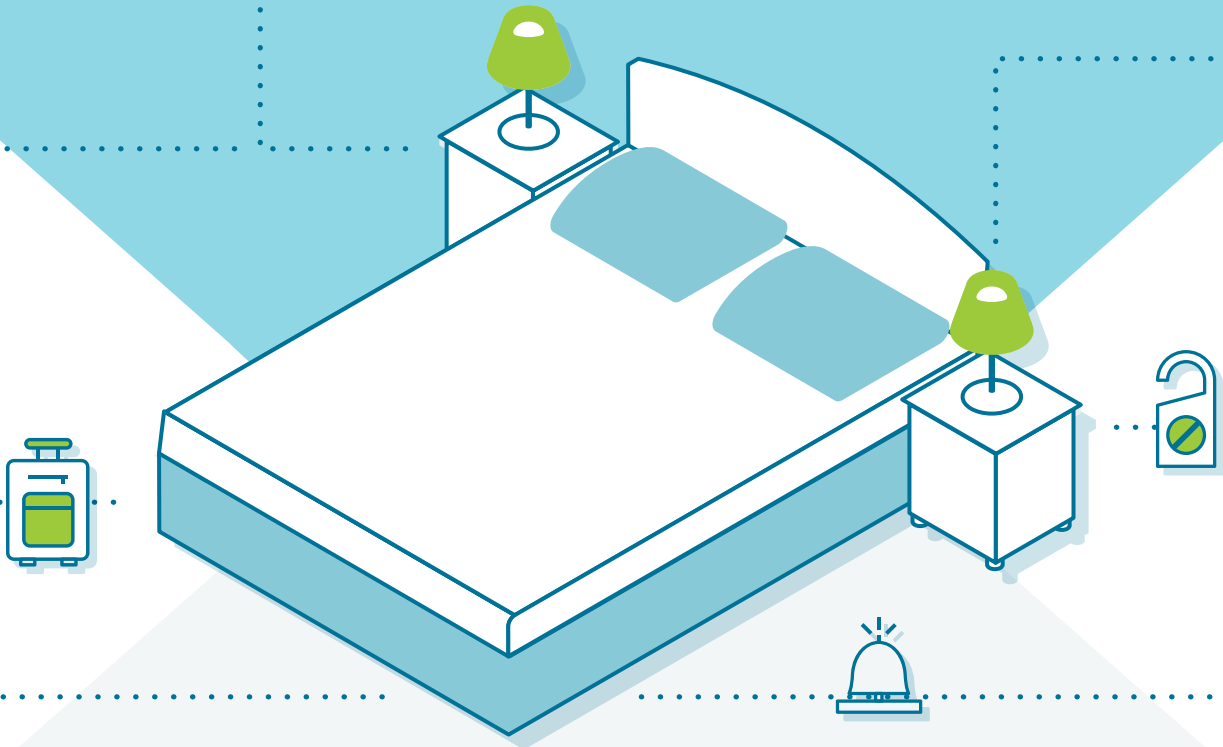
هي الفنادق التي من فئة الأربعة نجوم، وأكثر، وتكون غالبًا تابعة لسلاسل فندقية عالمية، ولكن يوجد منها أيضًا أصناف ذات علامات محلية، تقدم خدمات عالية الجودة في محيط فاخر وأنيق.

☆ أخرى

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

☆ فنادق متوسطة

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



1-4

توقعات نموّ السوق
السعودي لخدمات
الإقامة للفترة
2022م-2025م

1-1-4 توقعات نمو السوق السعودي للفنادق



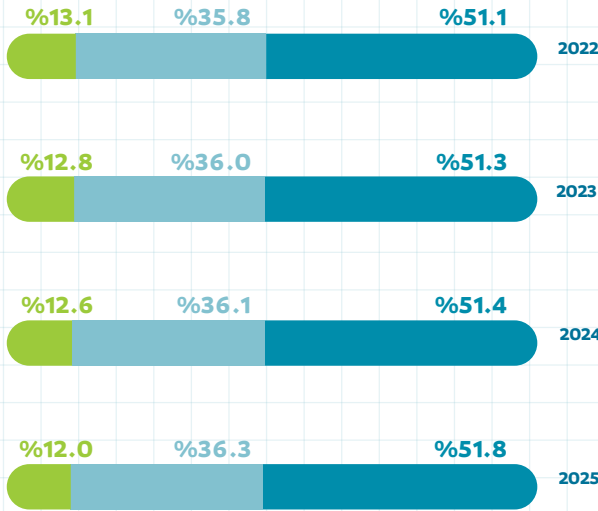
في ظل تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية، والعمل على جعلها أحد أبرز الوجهات السياحية في العالم باستقطابها لـ 100 مليون سائح سنويًا في أفق 2030م، ستشهد السوق السعودية للفنادق قفزة نوعية، من حيث قيمة الاستثمارات، وحجم المبيعات.

وفي هذا الإطار تستعد المملكة لبناء قطاع سياحي بقيمة تريليون دولار إلى حدود 2030م؛ وذلك من خلال مجموعة من البرامج، والخطط التطويرية، والشراكات الإستراتيجية الواعدة. ونتيجة لذلك، يُتوقع أن يبلغ حجم السوق السعودي للفنادق في نهاية عام 2022م نحو 65.4 مليار ريال، وسيتم نمو بنسبة 12% كمتدّل سنوي للفترة 2022م-2025م. كما يُنتظر أن يصل حجم مبيعات الفنادق في عام 2025م ما يفوق الـ 92 مليار ريال.

وستبقى الفنادق الراقية من فئة الأربعة نجوم، وأكثر، تستحوذ على أكثر من نصف سوق صناعة خدمات الضيافة للسنوات الأربع القادمة، وسترتفع حصتها من 51.1% إلى 51.8%. وأن الحصة الباقية من السوق ستتناسمها الفنادق متوسطة الحجم، والفنادق الاقتصادية، مع تراجع تدريجي لدور الفنادق الاقتصادية في السوق من 13% إلى 12% في نهاية عام 2025م.

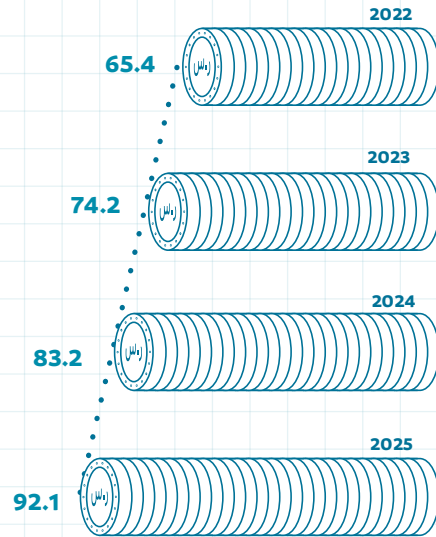
وستساهم مجموعة المشاريع السياحية العملاقة، مثل: مشروع البحر الأحمر، والعلا، وأمّالا، والقدية، ونيوم، في إعادة تشكيل سوق الضيافة في السعودية على مدى العشر سنوات القادمة؛ لتصبح بذلك واجهة عالمية للإقامة الراقية، وهو ما سيفتح المجال واسعًا أمام المستثمرين من داخل المملكة، وخارجها، للاستفادة من الفرص المتوفرة، والمتاحة مستقبلاً في هذا القطاع. وما تسابق السلاسل الفندقية العالمية للحصول على نصيبها من هذا السوق إلا دليل على أهميته

توقعات حجم السوق السعودي للفنادق حسب نوع الفندق



- فنادق راقية (4 نجوم أو أكثر)
- فنادق متوسط الحجم (3 نجوم)
- فنادق اقتصادية (2 - نجمتان - أو أكثر)

توقعات حجم السوق السعودي للفنادق (مليار ريال)

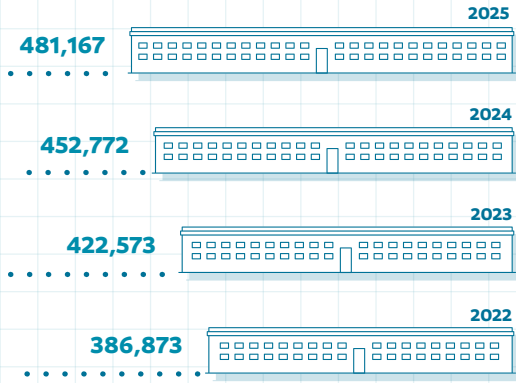


المصادر:

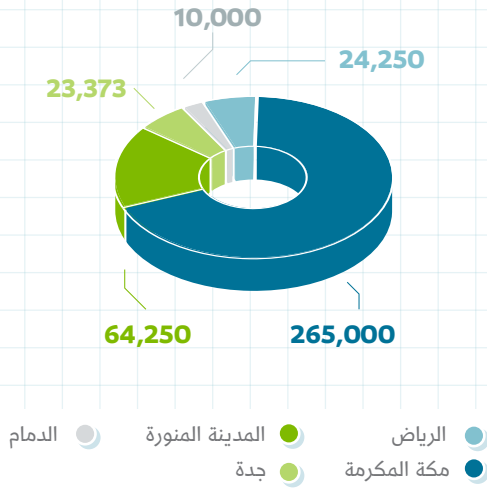
<https://enterprise.press/wp-content/uploads/05/2021/MENA-Hotel-Forecasts-May-2021-English.pdf>
<https://www.researchandmarkets.com/reports/4849360/saudi-arabia-hotel-market-volume-and-forecast-by>
https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/xe/Documents/finance/me_ksa-hospitality-market_an-overview-2020_arabic.pdf
<https://enterprise.press/wp-content/uploads/05/2021/MENA-Hotel-Forecasts-May-2021-English.pdf>

2-1-4 توقعات نموّ طاقة استيعاب السوق السعودي للفنادق

توقعات عدد الغرف الفندقية



توقعات عدد الغرف الفندقية المتاحة في المدن السعودية الرئيسية لعام 2022



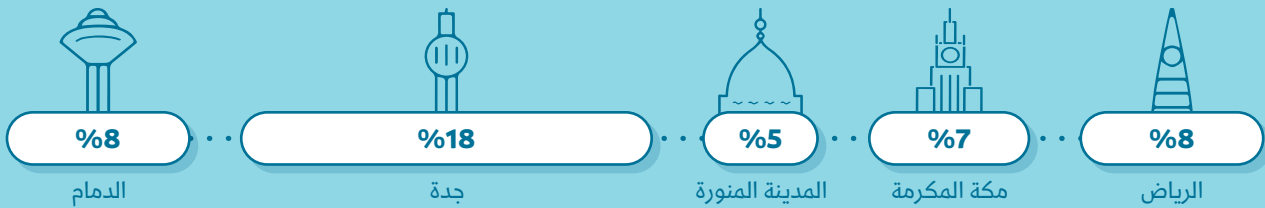
نموّ سوق الضيافة في المملكة سيتبعه نموّ أكبر في الطاقة الاستيعابية للفنادق، خاصة مع برمجة أحداث أكثر من 163 مشروعًا فندقيًا، سوف تمتدّ أشغال بنائها على مدى السنوات الخمس القادمة. ومع احتضان المملكة لستة من أصل 11 مشروعًا فندقيًا، الأضخم على الصعيد العالمي، والتي تركّز بشكل كبير على الفخامة، وتوفير تجربة عميل استثنائية للطبقات، الراقية، يُتوقع أن تتضاعف الطاقة الاستيعابية بشكل كبير.

وتُفيد التوقعات بأن يبلغ عدد الغرف الفندقية أكثر من 386 ألف غرفة في نهاية عام 2022م، وستنمو هذه الطاقة الاستيعابية بنسبة 7.45% كمعدل سنوي خلال الفترة 2022م-2025م، ليتجاوز عدد الغرف الفندقية المتاحة في عام 2025م 481 ألف غرفة.

وبناء على ذلك، سترتفع الطاقة الاستيعابية لمنشآت الإيواء في أغلب المدن السعودية الكبرى، منها: الدمام، وجدة، والرياض. كما يُتوقع أيضًا ارتفاع طاقة استيعاب الفنادق في مكة المكرمة، والمدينة المنورة، مستفيدة من الإنشاءات الفندقية الجديدة، ومن مشاريع التطوير والتوسعة في بعض الفنادق القائمة.

أكثر من ثلثي الطاقة الاستيعابية للسوق السعودي للفنادق ستظل موجودة في مكة المكرمة التي سيتوفر فيها نحو 265 ألف غرفة فندقية في نهاية عام 2022م، ويُتوقع أن تنمو بنسبة 7% سنويًا خلال السنوات الثلاثة القادمة.

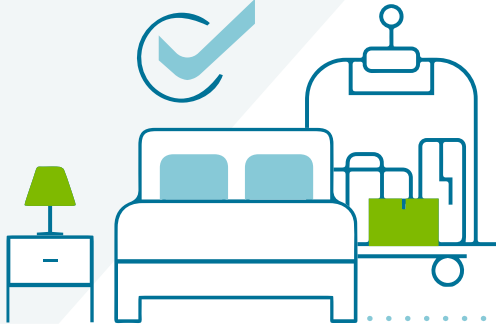
أما أكبر نسبة نموّ سنوية فيُتوقع أن تحدث في مدينة جدة بحوالي 18%، حيث يُنتظر إنشاء عدد كبير من الفنادق الفخمة، وضمن مشروع داون تاون سترتفع في مستوى معروض الغرف الفندقية بنسبة 18% كمعدل سنوي للفترة 2022م-2025م.



المصادر:

<https://enterprise.press/wp-content/uploads/05/2021/MENA-Hotel-Forecasts-May-2021-English.pdf>
www.alarabiya.net/aswaq/special-stories/في-نمو-المعروض-الفندقي-سياسة-السعودية-تقرير-السعودية-الأولى-عالمياً-في-نمو-المعروض-الفندقي
<https://www.researchandmarkets.com/reports/4849360/saudi-arabia-hotel-market-volume-and-forecast-by>
https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/xe/Documents/finance/me_ksa-hospitality-market_an-overview-2020_arabic.pdf

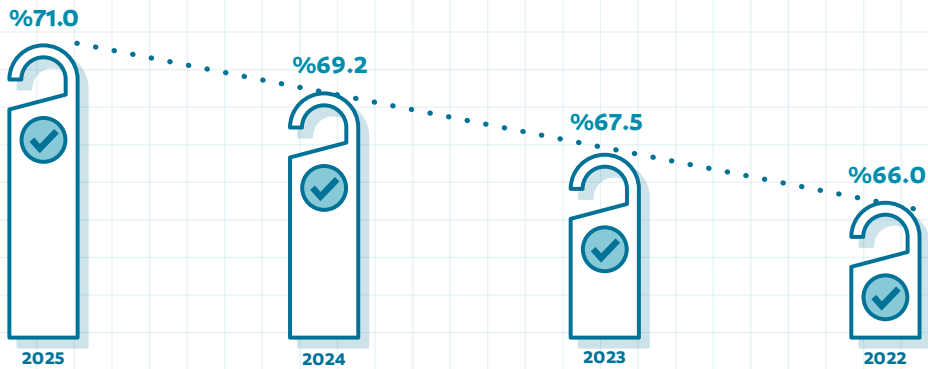
3-1-4 توقعات نسبة الإشغال في السوق السعودي للفنادق



بعد انقضاء أزمة الكورونا، وعودة النشاط الاقتصادي بشكل طبيعي لسوق الضيافة السعودي، يُتوقع أن ترتفع نسبة إشغال الفنادق تدريجيًا خلال الفترة 2022م-2025م من 66% إلى 71%.

ومن المنتظر أن تساهم الفعاليات، والمواسم الثقافية والترفيهية التي تحتضنها أغلب المدن الكبرى في السعودية في جذب المزيد من السياح من داخل المملكة وخارجها، لترتفع بذلك نسبة إشغال الفنادق، ومؤسسات الإيواء الأخرى، وارتفاع حجم الإنفاق الذي يخصصه للترفيه والسياحة. كما ستلعب سياحة الأعمال، والمؤتمرات دورًا كبيرًا في رفع نسبة إشغال الفنادق في المدن التي تتميز بطابعها الاقتصادي والمالي، مثل: العاصمة الرياض، ومدينة جدة. حيث يُتوقع أن ترتفع نسبة إشغال الفنادق في العاصمة الرياض من 57.3% في عام 2022م إلى 58.6% في عام 2025م، مع تقدّم واضح لمدينة جدة، بنسبة إشغال ستبلغ 78.7% في نهاية عام 2025م. وتفيد نفس التوقعات بأن نسبة الإشغال الأعلى ستكون في المدينة المنورة، بنسبة قياسية ستبلغ 82% في نهاية عام 2025م، مستفيدة بشكل واضح من ارتفاع الطلب المتوقع على مؤسسات الإيواء من قبل زوار الحرم المدني.

توقعات نسبة إشغال الفنادق



الرياض	مكة المكرمة	المدينة المنورة	جدة	الدمام	السنة
57.3%	77.5%	80.0%	77.8%	61.0%	2022
57.5%	78.2%	81.0%	78.0%	63.0%	2023
58.3%	77.6%	81.0%	78.5%	65.0%	2024
58.6%	76.5%	82.0%	78.7%	66.0%	2025

المصادر:

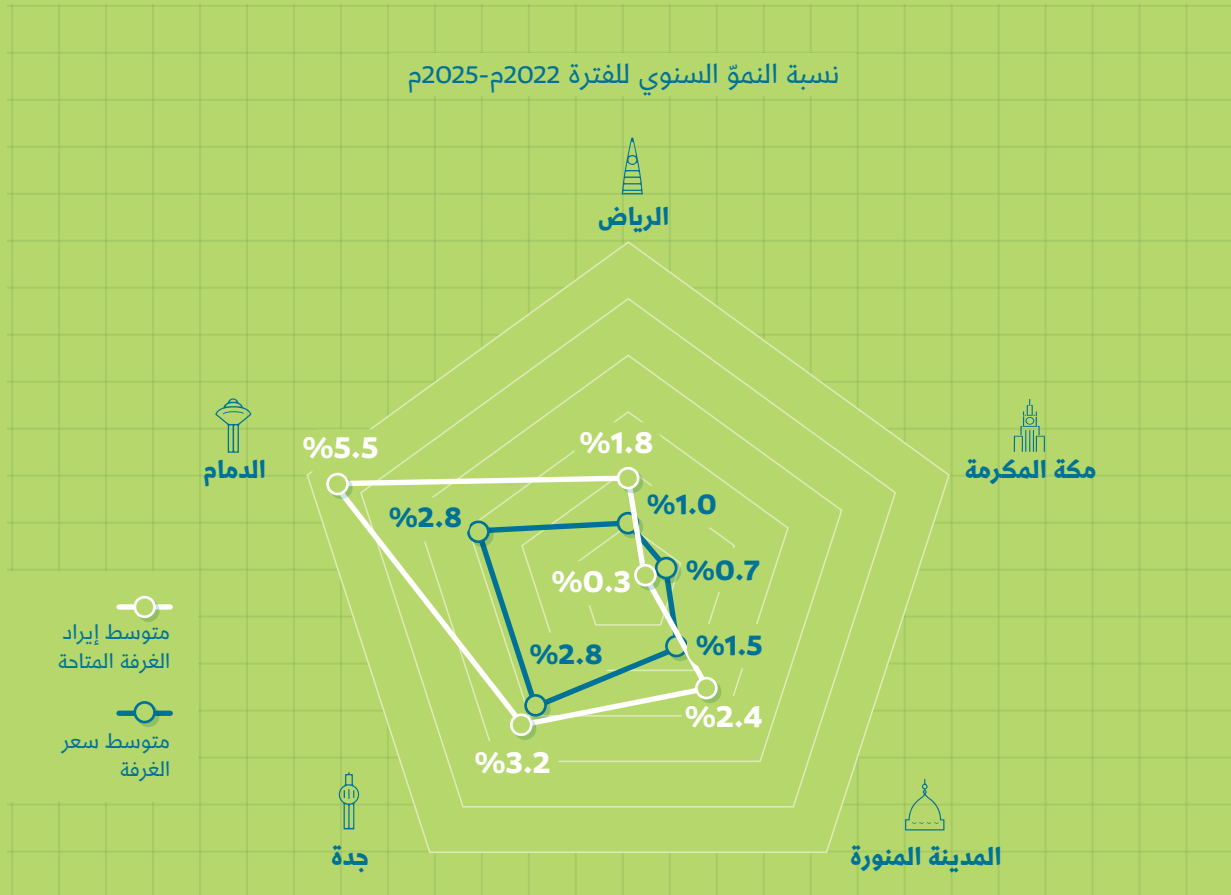
<https://enterprise.press/wp-content/uploads/05/2021/MENA-Hotel-Forecasts-May-2021-English.pdf>
<https://www.researchandmarkets.com/reports/4849360/saudi-arabia-hotel-market-volume-and-forecast-by>
https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/xe/Documents/finance/me_ksa-hospitality-market_an-overview-2020_arabic.pdf

4-1-4 توقعات أسعار الغرف الفندقية وإيراداتها اليومية

التغيّرات المنتظرة في نسب إشغال الفنادق في المدن السعودية الرئيسية للفترة القادمة، وارتفاع تكاليف صناعة الخدمات الفندقية ستعكس بشكل مباشر على أسعار الغرف الفندقية في أغلب المدن السعودية الكبرى.

وحسب التوقعات للفترة الممتدة بين 2022م و 2025م، سترتفع أسعار الغرف الفندقية بنسبة سنوية تقدر بـ 2.8% في كل من مدينتي الدمام، وجدة. وهي المدن الساحلية التي يُتوقع أن يكون فيها الطلب على هذه الغرف أعلى من بقية مدن المملكة. في حين أن ارتفاع أسعار الغرف الفندقية في مكة المكرمة، والمدينة المنورة، والعاصمة الرياض لن يتجاوز الـ 1.5% كمتدّل سنوي. وفي 2025م سيبلغ متوسط سعر الغرفة الواحدة في الرياض 889 ريالاً، في حين سيهاز الـ 1406 ريالاً في مدينة جدة.

أما على مستوى إيراد الغرفة الواحدة فيُتوقع أن تشهد مدينة الدمام أعلى نسبة ارتفاع سنوية للفترة 2022م- 2025م بنحو 5.5%؛ وذلك نتيجة نسبة الإشغال العالية التي ستكون عليها الغرف الفندقية في نفس الفترة. في مكة المكرمة ستلعب الطاقة الاستيعابية العالية للفنادق، والمنافسة الشديدة دوراً مهماً في تعديل أسعار الغرف. أما في المدينة المنورة، وجدة، والرياض فمن المنتظر أن يرتفع الإيراد اليومي للغرفة الفندقية الواحدة؛ بسبب ارتفاع طلبات الإيواء من قبل السياح، والزوار، خاصة في فترات المواسم، والفعاليات.



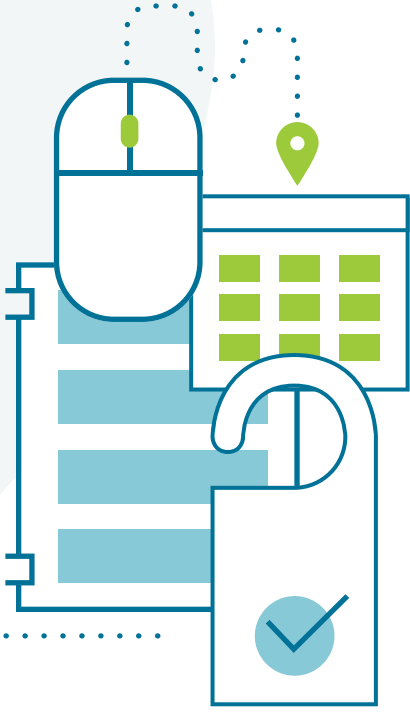
المصادر:

<https://enterprise.press/wp-content/uploads/05/2021/MENA-Hotel-Forecasts-May-2021-English.pdf>

<https://www.researchandmarkets.com/reports/4849360/saudi-arabia-hotel-market-volume-and-forecast-by>

https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/xe/Documents/finance/me_ksa-hospitality-market_an-overview-2020_arabic.pdf

4-1-5 توقعات طرق الحجز في السوق السعودي للفنادق

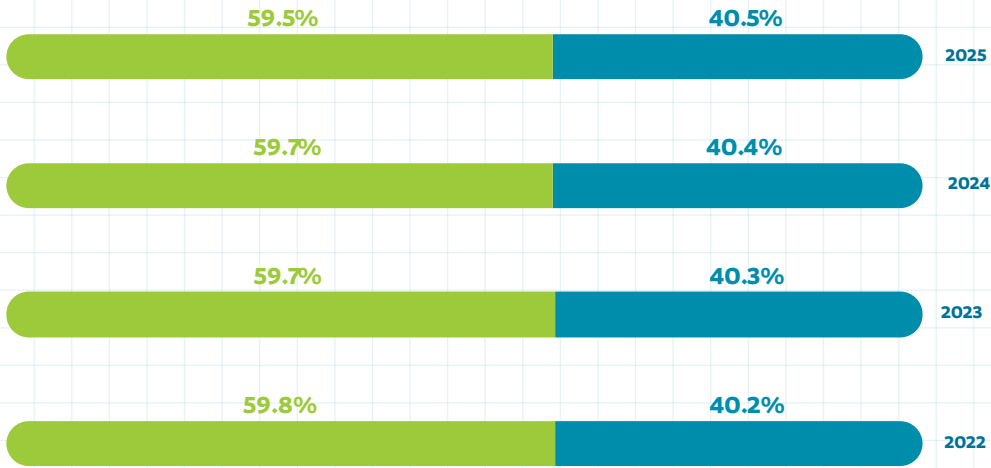


تختلف طرق الحجوزات في الفنادق السعودية باختلاف الفندق، واختلاف طالب الخدمة. ومع انتشار الرقمنة، وتنوع وسائل الدفع الإلكتروني ارتفع عدد الحجوزات عبر الإنترنت من خلال استخدام التطبيقات، والمواقع الإلكترونية، والمنصات الإلكترونية العالمية والمحلية المختلفة. وخلال السنوات الثلاث القادمة، يُتَظَر أن ترتفع نسبة الحجوزات الإلكترونية تدريجيًا لتبلغ 40.5% في عام 2025م.

في المقابل يُتَظَر أن ينخفض اعتماد السوق السعودي للفنادق على طرق البيع الأخرى التي تعتمد على الحجز والشراء من مكاتب ووكالات الحجوزات، أو الاتصال المباشر، وغير المباشر مع المنشآت الفندقية، أو العقود مع الشركات، والأفواج السياحية القادمة من الخارج من 59.8% في عام 2022م إلى 59.5% في عام 2025م.

وتفيد هذه التوقعات بأنه ما يزال هناك شريحة من العملاء التقليديين الذين يفضلون زيارة مقر الفندق، أو وكالات السفر للقيام بالحجوزات، والتأكد من مناسبتها لاحتياجاتهم، وخصوصياتهم. هذه الشريحة تبدو أنها ما زالت مهيمنة على سوق الحجوزات للسنوات الثلاث القادمة على أقل تقدير، وعلى أصحاب المنشآت الفندقية أخذ هذه الخاصية بعين الاعتبار.

طرق الحجوزات في الفنادق السعودية



● منصات حجز إلكترونية عبر الإنترنت ● طرق حجز أخرى (مكاتب أو وكالات أو مباشر...)

المصادر:

<https://enterprise.press/wp-content/uploads/05/2021/MENA-Hotel-Forecasts-May-2021-English.pdf>
<https://www.researchandmarkets.com/reports/4849360/saudi-arabia-hotel-market-volume-and-forecast-by>
https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/xe/Documents/finance/me_ksa-hospitality-market_an-overview-2020_arabic.pdf

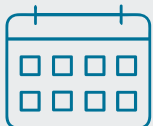
2-4

دراسة سوق خدمات الإقامة من وجهة نظر أصحاب المنشآت

نبذة



تم إجراء 115 مقابلة وجهًا لوجه مع أصحاب منشآت قطاع الإقامة، واستقصاء آرائهم حول مجموعة من المؤشرات، والعوامل، والمؤثرات، والتطلعات التي تحيط بأعمالهم من خلال استبانة مخصصة.



تم جمع البيانات من تاريخ 2022-05-26 حتى تاريخ 2022-07-06.

خصائص عينة المنشآت

تصنيف المنشأة:

37%

قصور وصالات الأفراح
والمناسبات مع الإقامة

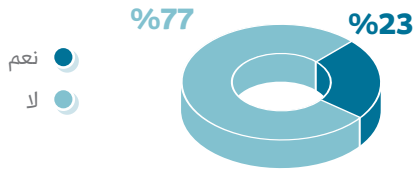


63%

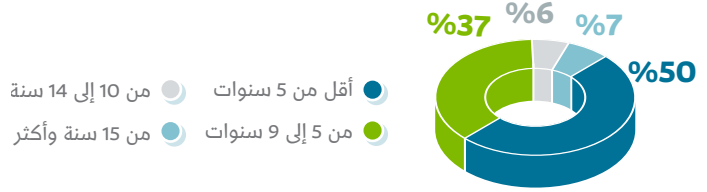
الفنادق والشقق
المفروشة



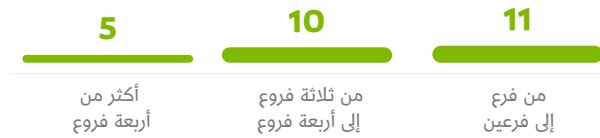
توفر فروع أخرى للمنشأة:



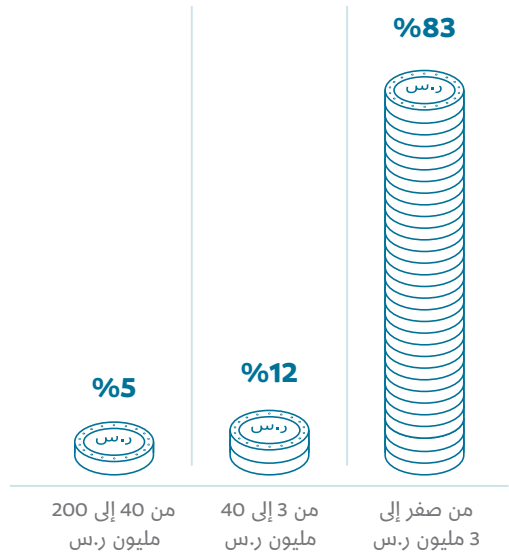
عمر المنشأة:



عدد الفروع المتوفرة:



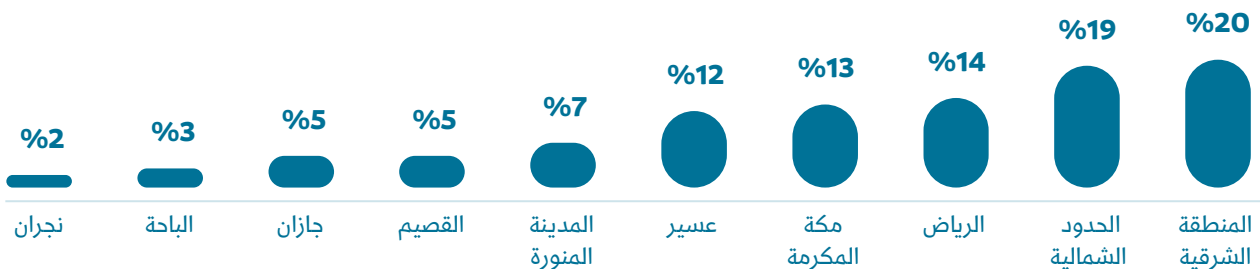
الإيرادات السنوية:



حجم المنشأة (عدد الموظفين بدوام كامل):



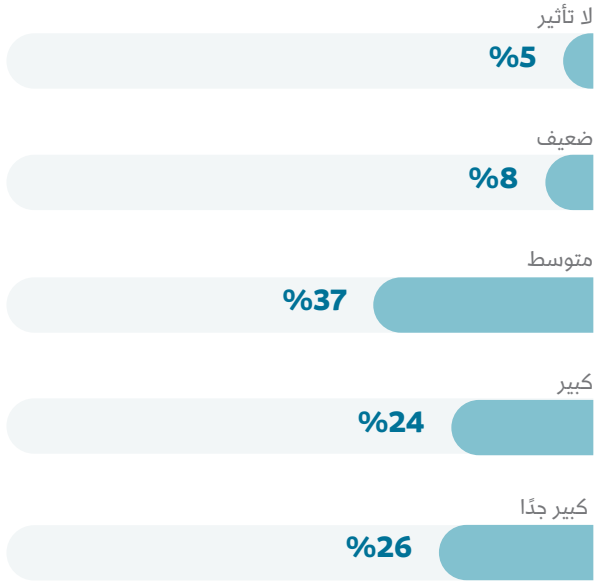
المنطقة:



2-2-4 مؤشر نمو إيرادات منشآت الإقامة

ارتفعت الإيرادات بنسبة 37% خلال الستة أشهر الماضية، وبالنظر إلى تأثير الموسم على النشاط بشكل عام نلاحظ باتفاق الأغلبية بنسبة 37% بأن التأثير كان متوسطًا على مستوى الأعمال الخاصة بهم، وفي ما يخص التوقعات بزيادة الإيرادات المستقبلية مع استمرار الموسم، والفعاليات اتفق الأغلبية على زيادة متوسطة في حال الاستمرار بنسبة 51%.

تأثير الموسم والفعاليات على مستوى الأعمال



التوقعات بأن استمرار الموسم والفعاليات سيزيد من الإيرادات في المستقبل



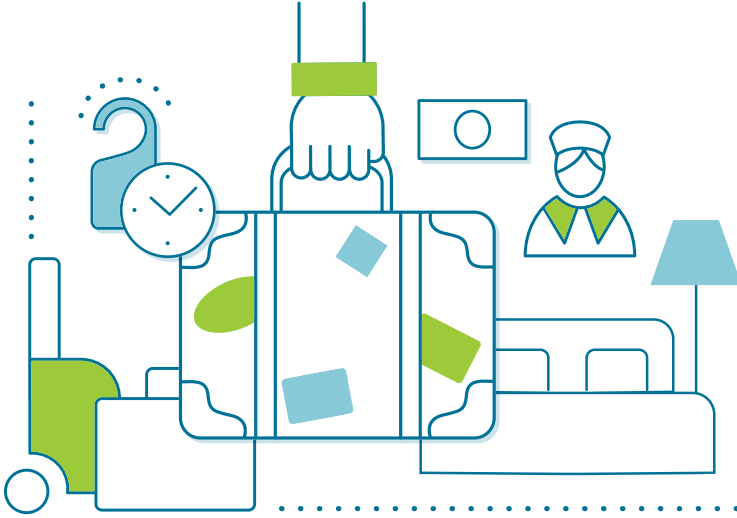
مستوى تغير الإيرادات خلال الأشهر الستة الماضية



عدد المجيبين: 115

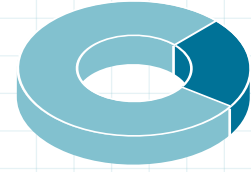
3-2-4 مؤشر التوظيف في منشآت الإقامة

أفاد الأغلبية بأن عدد الموظفين لم يتغير خلال الستة أشهر الماضية، وبالنظر لتوقعات التوظيف مستقبلاً أفاد 78% من المجيبين بعدم الحاجة إلى زيادة عدد الموظفين خلال الستة أشهر القادمة، واتفق 22% من المجيبين بحاجتهم بزيادة عدد الموظفين بنسبة 60% من 1 إلى 3 موظفين خلال الستة أشهر القادمة.



توقعات الحاجة إلى زيادة عدد الموظفين خلال الستة أشهر القادمة

78% 22%



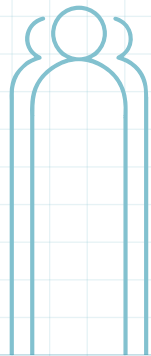
نعم
لا

عدد المجيبين: 115

عدد الموظفين الجدد المتوقع توظيفهم

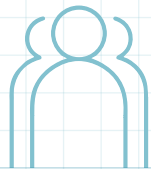
مستوى التغير في عدد الموظفين خلال الستة أشهر الماضية

60%



من 1 إلى 3
موظفين

28%



من 4 إلى 6
موظفين

12%



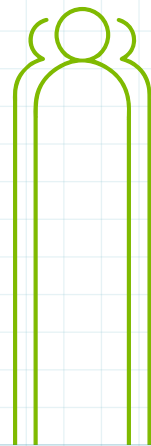
عشرة
موظفين أو أكثر

13%



زيادة في
عدد الموظفين

81%



نفس
عدد الموظفين

6%



نقص
عدد الموظفين

عدد المجيبين: 25

عدد المجيبين: 115

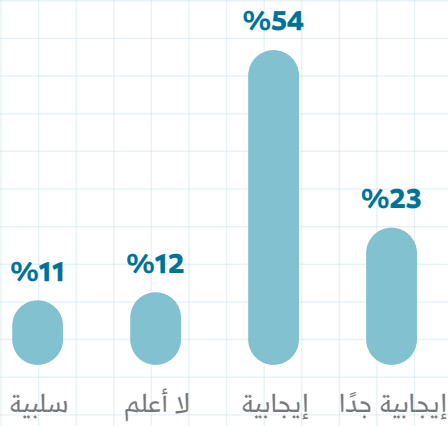
4-2-4 مؤشر ثقة الأعمال في منشآت الإقامة

اتفق 49% من الفئة المستهدفة بأن بيئة الأعمال في المملكة ستكون محفزة مستقبلاً، وبالنظر إلى مستقبل النشاط أفاد 54% بأن نظرتهم إيجابية اتجاه نشاطهم التجاري.

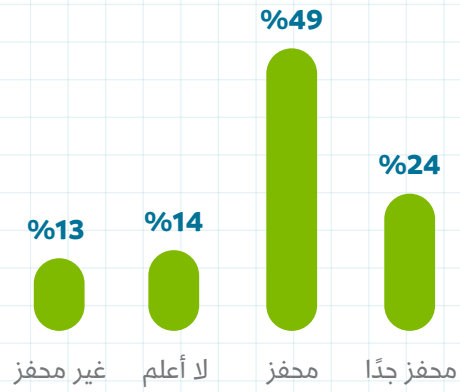
أفاد 49% من الفئة المستهدفة بتوقع مستوى الربحية للنشاط بنسبة متوسطة، وكما نلاحظ أن الأغلبية أفادوا بعدم وجود تأثير بنسبة 33% للوائح، والأنظمة، والاشتراطات الحكومية على مستوى الأعمال مستقبلاً، حيث أفاد أيضاً 31% أن هذه اللوائح، والأنظمة ستؤثر بشكل إيجابي على أعمالهم.



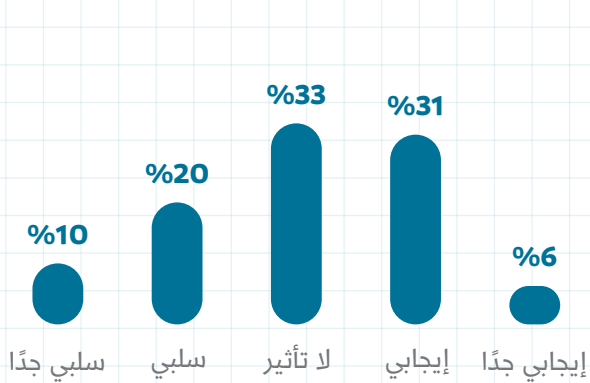
ماهي نظرتك لمستقبل نشاطكم التجاري بشكل عام؟



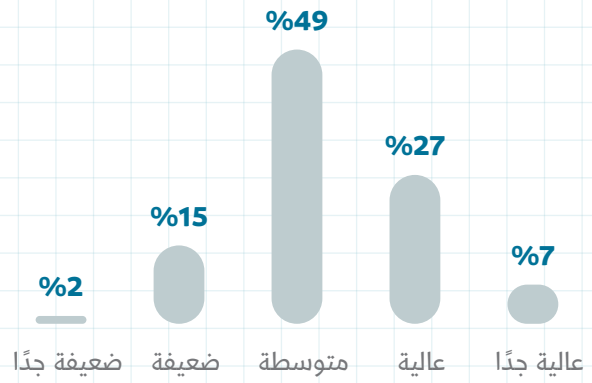
ماهي توقعاتك لمستقبل بيئة الأعمال في المملكة بشكل عام؟



كيف تتوقع أن يكون تأثير اللوائح، والأنظمة، والاشتراطات الحكومية على مستوى أعمالك خلال الستة أشهر القادمة؟



كيف تتوقع أن يكون مستوى الربحية في نشاطكم التجاري خلال الستة أشهر القادمة؟

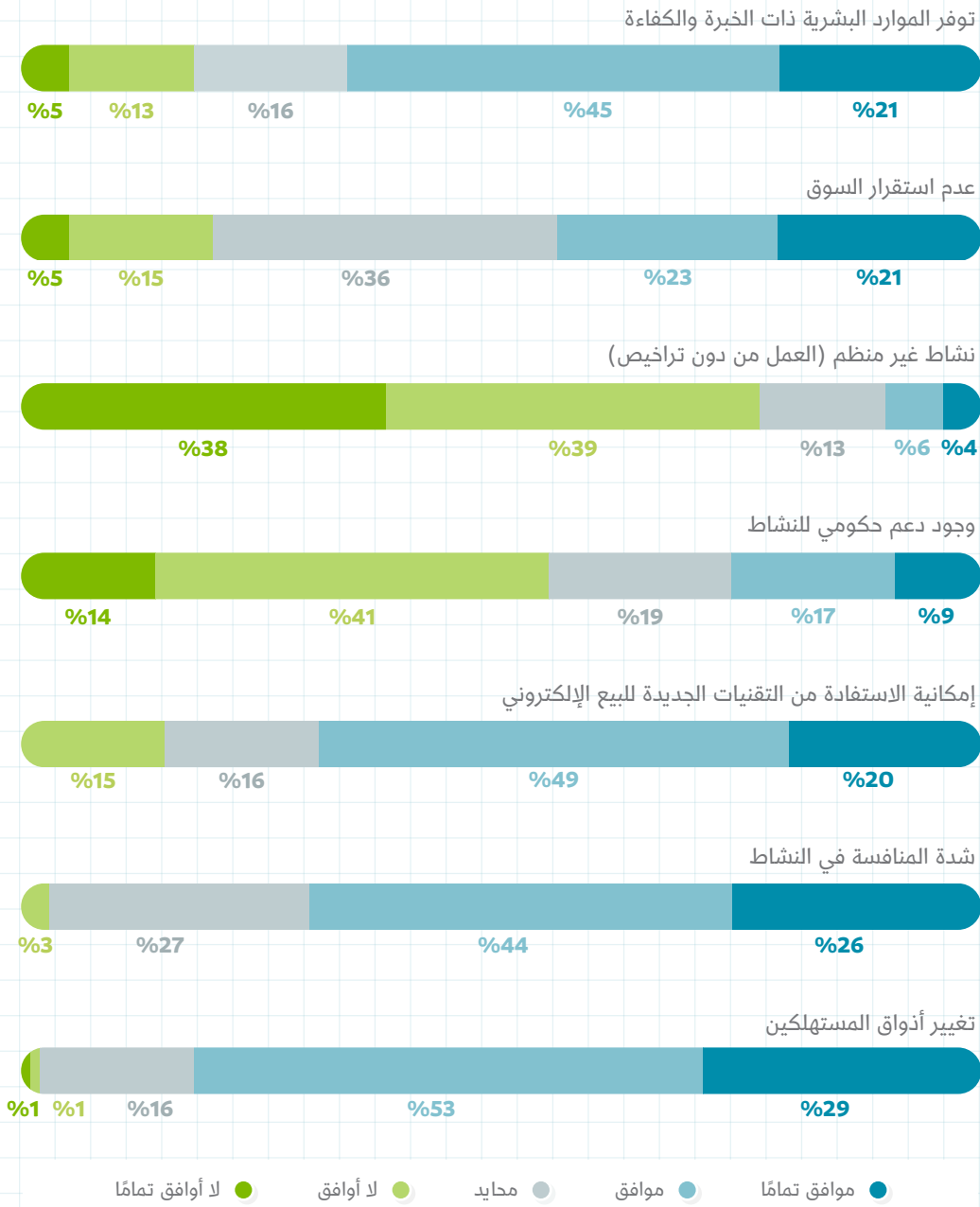


عدد المجيبين: 115

4-2-5 العوامل المؤثرة في أعمال منشآت الإقامة

اتفق الأغلبية بأن من العوامل المؤثرة على النشاط هو تغيير أذواق المستهلكين بنسبة 82%، حيث لوحظ عدم موافقة 55% من الفئة المستهدفة بوجود دعم حكومي للنشاط، كما أفاد أكثر من 77% بأن النشاط منظم.

إلى أي مدى موافقة رواد الأعمال على العبارات التالية تجاه نشاطهم؟



عدد المجيبين: 115

4-2-6 مؤشر تطوير الأعمال في منشآت الإقامة

أفاد 57% من الفئة المستهدفة بوجود خطط لديهم في تطوير الأعمال خلال الستة أشهر القادمة، ومن أبرز الخطط للتطوير مستقبلاً هي رفع مستوى كفاءة الموظفين، وفتح فروع جديدة، حيث حققت أعلى نسبة بين الخطط المحددة الأخرى.

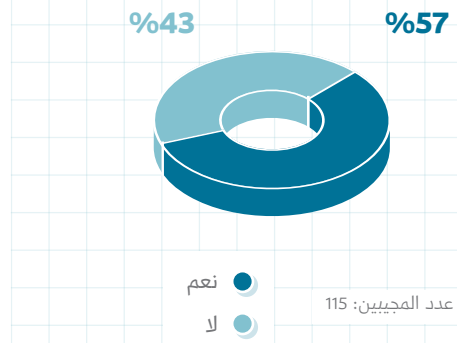
بالنظر إلى الأسباب التي تحد من تطوير الأعمال للفئة المستهدفة نلاحظ أن هناك اتفاقاً كبيراً في ارتفاع التكاليف المباشرة، وغير المباشرة، ويليها تشبع السوق والمنافسة.

عدد المجيبين: 65

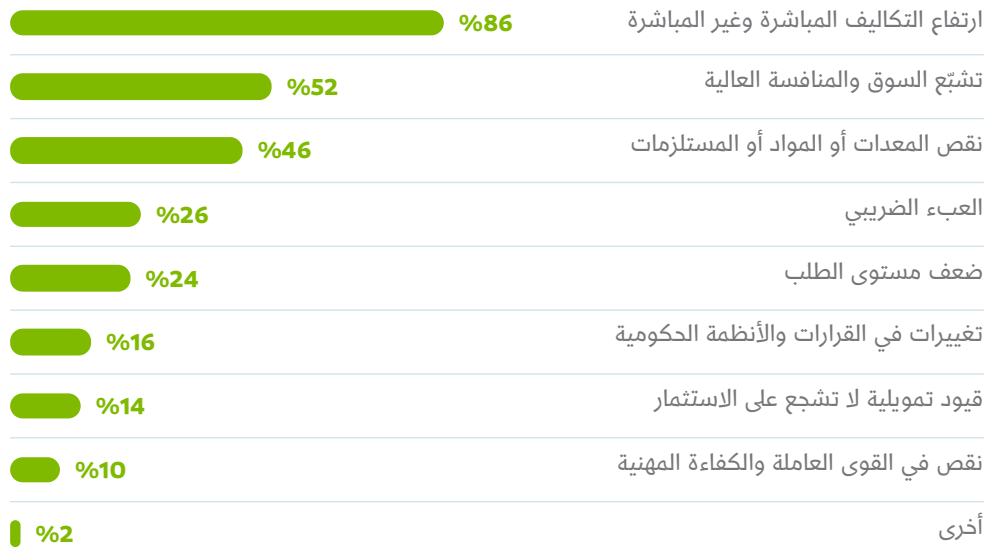
ماهي تلك الخطط؟



هل لديك خطط لتطوير أعمالك خلال الأشهر الستة القادمة؟



ماهي الأسباب التي تحد من تطوير أعمالك؟



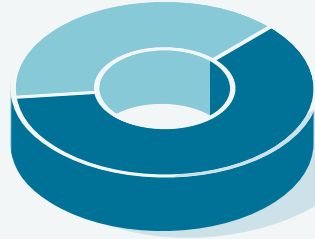
عدد المجيبين: 50

7-2-4 مؤشر التضخم في خدمات منشآت الإقامة



أفاد 61% من الفئة المستهدفة بتوقع ارتفاع أسعار المنتجات، والخدمات، خلال الستة أشهر القادمة، حيث اتفق الأغلبية بأن زيادة أسعار الخدمات، والمواد الأولية المستخدمة في الإنتاج، والخدمة أهم سبب سيساهم في الارتفاع.

لا
39%

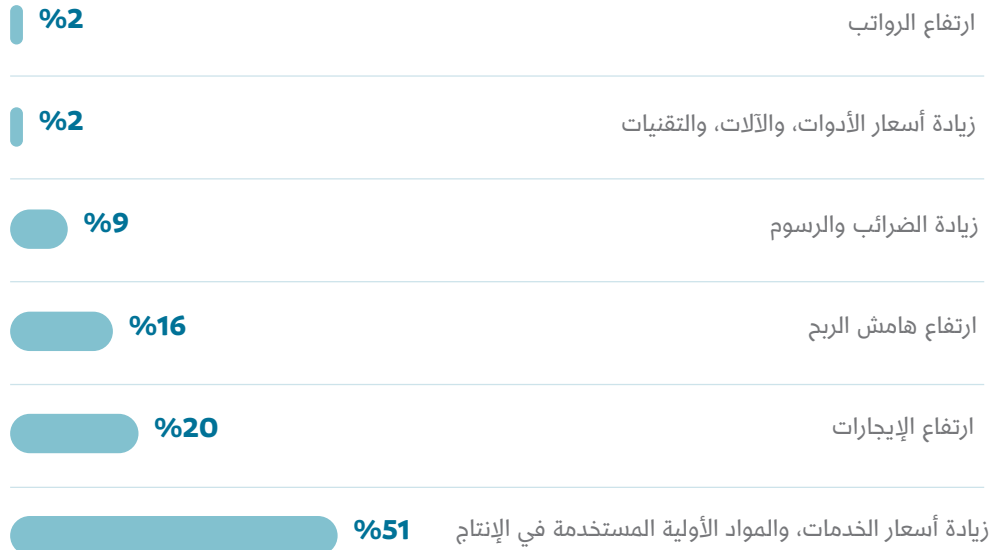


نعم
61%

هل تتوقع ارتفاع أسعار منتجاتك أو خدماتك خلال الستة أشهر القادمة؟

عدد المجيبين: 115

في نظرك ما هو أهم سبب سيساهم في هذا الارتفاع؟



عدد المجيبين: 45

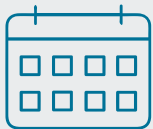
3-4

دراسة سوق خدمات الإقامة من وجهة نظر المستهلكين

نبذة



تم إجراء 104 مقابلة مع المستهلكين، واستقصاء آرائهم حول مدى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها منشآت خدمات الإقامة، وعن احتياجاتهم، ومعرفة توقعاتهم لقطاع الإقامة بشكل عام.



تم جمع البيانات من تاريخ 2022-05-26 حتى تاريخ 2022-07-06.

1-3-4

خصائص عينة المستهلكين لخدمات الإقامة

المجيبين:

104

الجنس:

51%

إناث

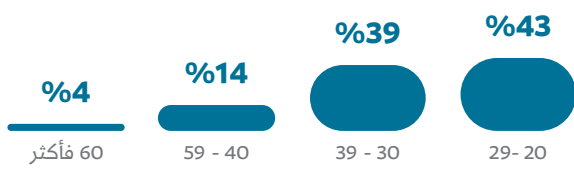


49%

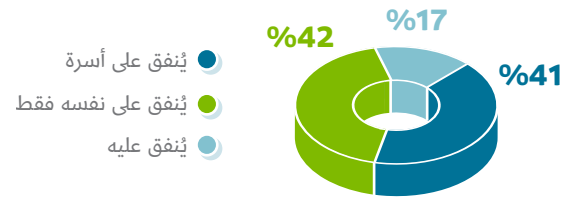
ذكور



العمر:



أسلوب الإنفاق الاستهلاكي:



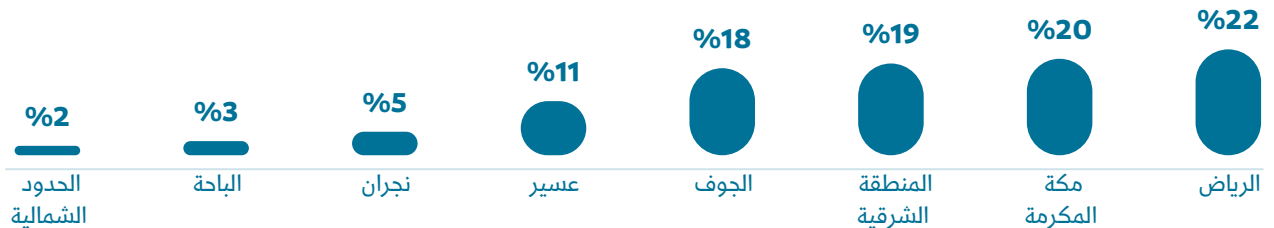
الدخل:



الحالة الوظيفية:



المنطقة:

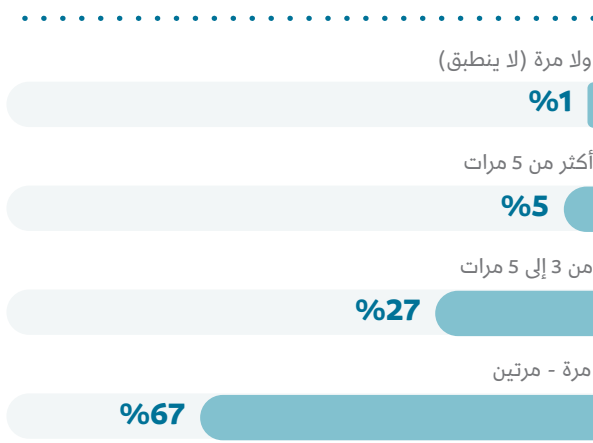


2-3-4 تفضيلات المستهلكين لخدمات الإقامة

يفضل 37% من المستهلكين الفنادق المتوسطة من فئات الثلاثة نجوم، حيث حققت الإناث أعلى نسبة 32% في التفضيل مقارنة بالذكور بنسبة 27%.

بالنظر إلى عدد مرات الإيواء، والإقامة خلال السنة، نلاحظ أن الأغلبية يقضون من مرة إلى مرتين في وحدات الإيواء، والإقامة، وذكر الأغلبية أن الترفيه والاستجمام كان أبرز الأسباب في اختيار وحدات الإقامة، وفي النظر إلى الطرق المفضلة لاختيار الوحدات حققت التطبيقات، والمواقع أعلى نسبة بواقع 53%.

عدد مرات الإقامة في وحدات الإيواء والإقامة خلال سنة



أهم أسباب اختيار وحدة الإيواء والإقامة



الطرق المفضلة في اختيار وحدة الإيواء والإقامة



نوع وحدات الإيواء والإقامة المفضلة عند الحاجة



عدد المجيبين: 104

عدد المجيبين

إناث

ذكور

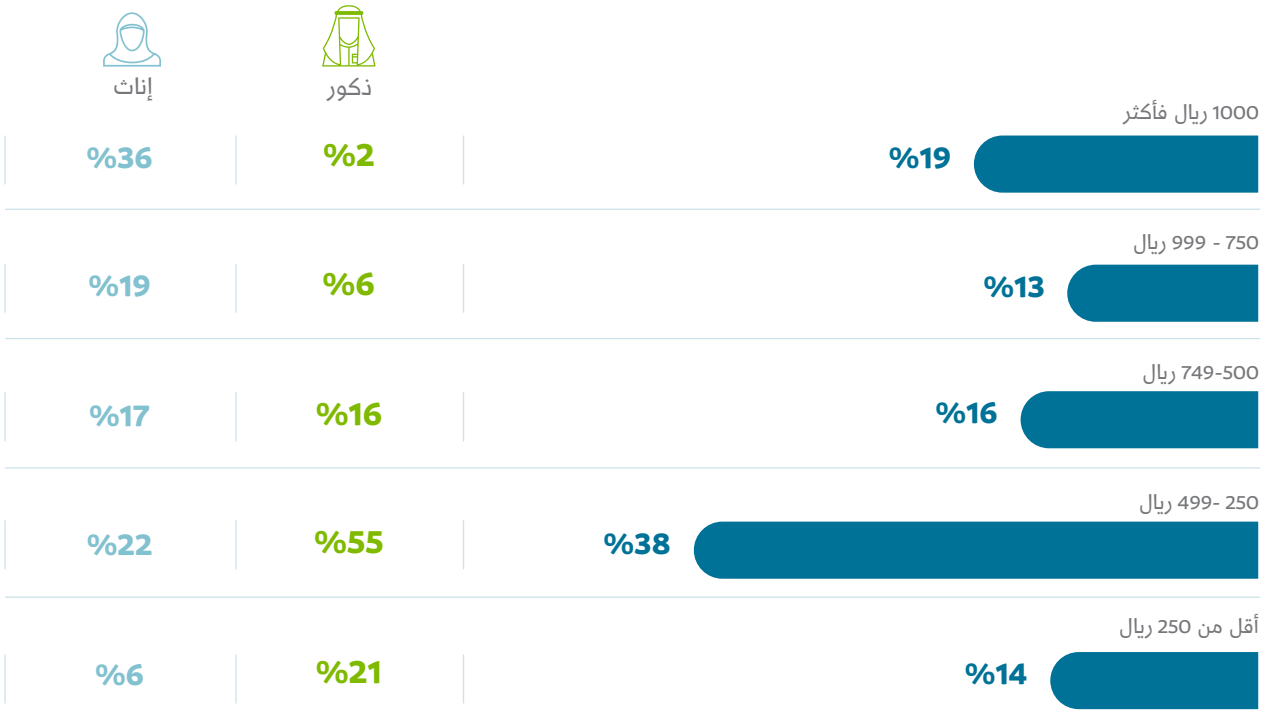
2-3-4 تابع تفضيلات المستهلكين لوحدة الإقامة

ينفق أغلبية المستهلكين من 250 إلى 499 ريال في وحدة الإيواء والإقامة بشكل عام، حيث كان الذكور أعلى نسبة إنفاق، وبالنظر إلى النسبة التالية نلاحظ أن 19% من المستهلكين ينفقون 1000 ريال فأكثر في وحدات الإيواء والإقامة، وحققت الإناث أعلى نسبة إنفاق بنسبة 36% مقارنة بالذكور بنسبة 2%.

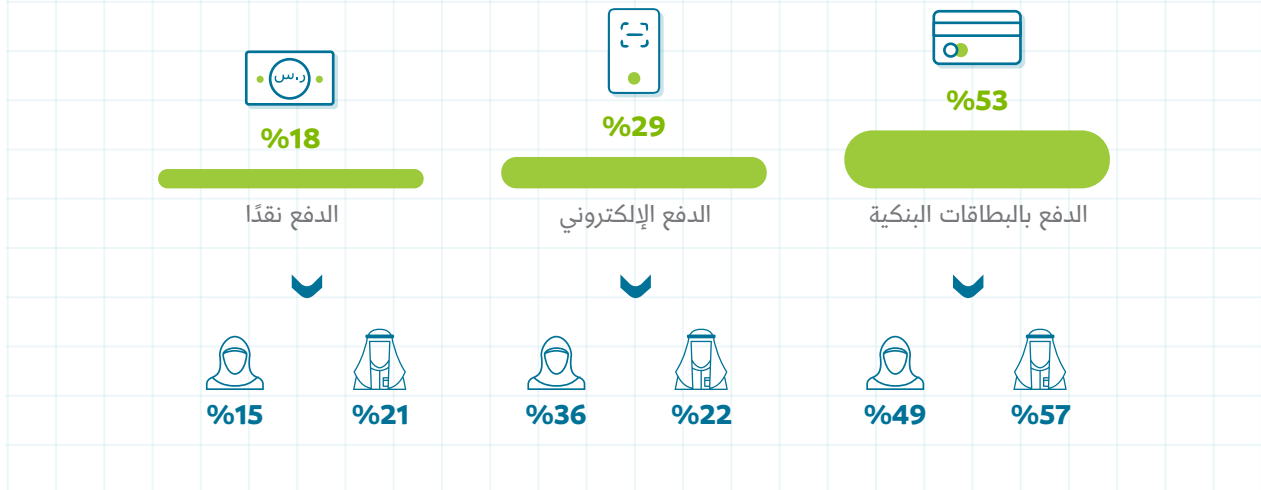
وبالنظر للطرق المفضلة في الدفع حقق الدفع بالبطاقات البنكية أعلى نسبة بواقع 53%، حيث كان أعلى نسبة بين الذكور بنسبة 57% مقارنة بالإناث بـ 49%.

معدل الإنفاق في وحدة الإيواء والإقامة

عدد المجيبين: 104

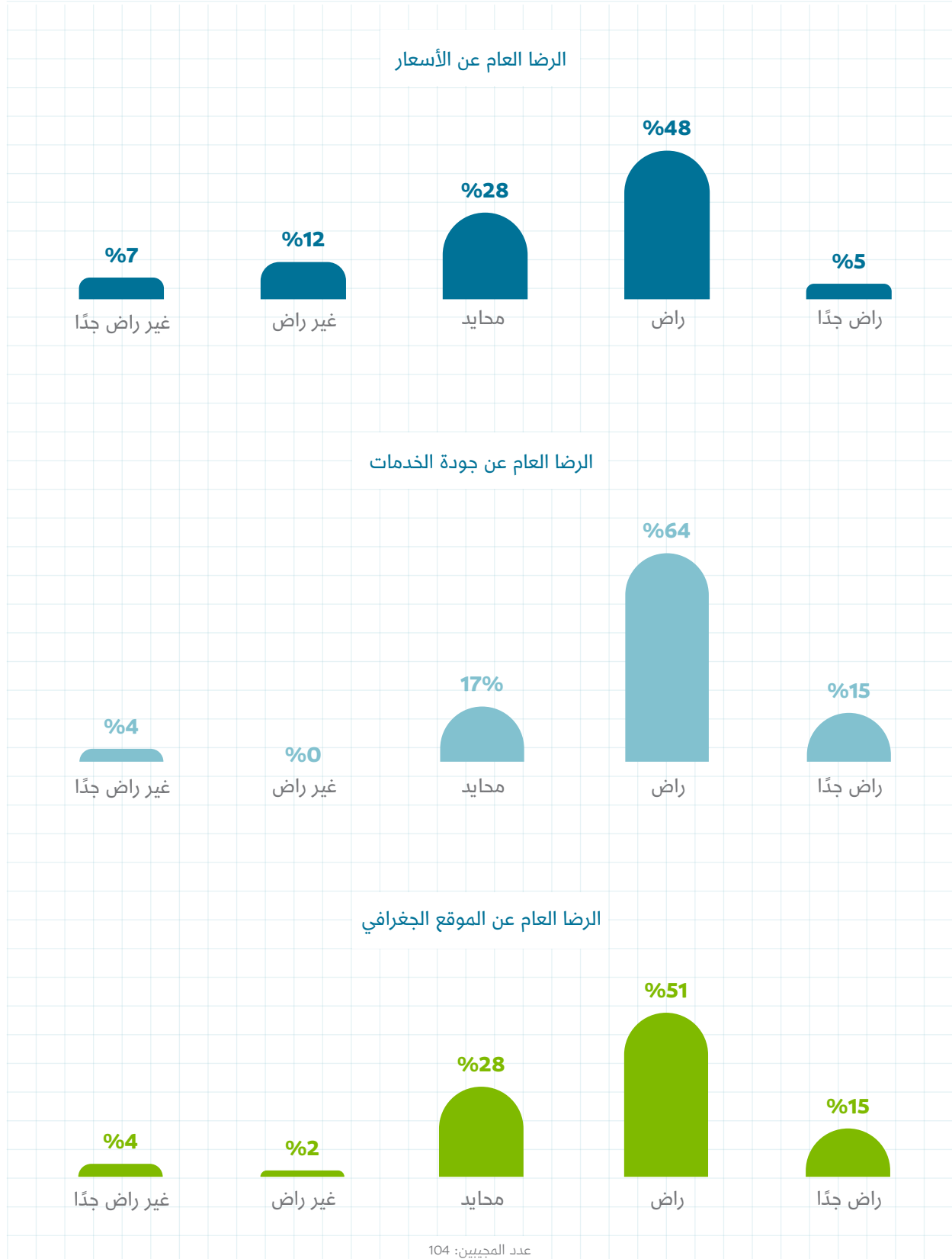


الطرق المفضلة في الدفع



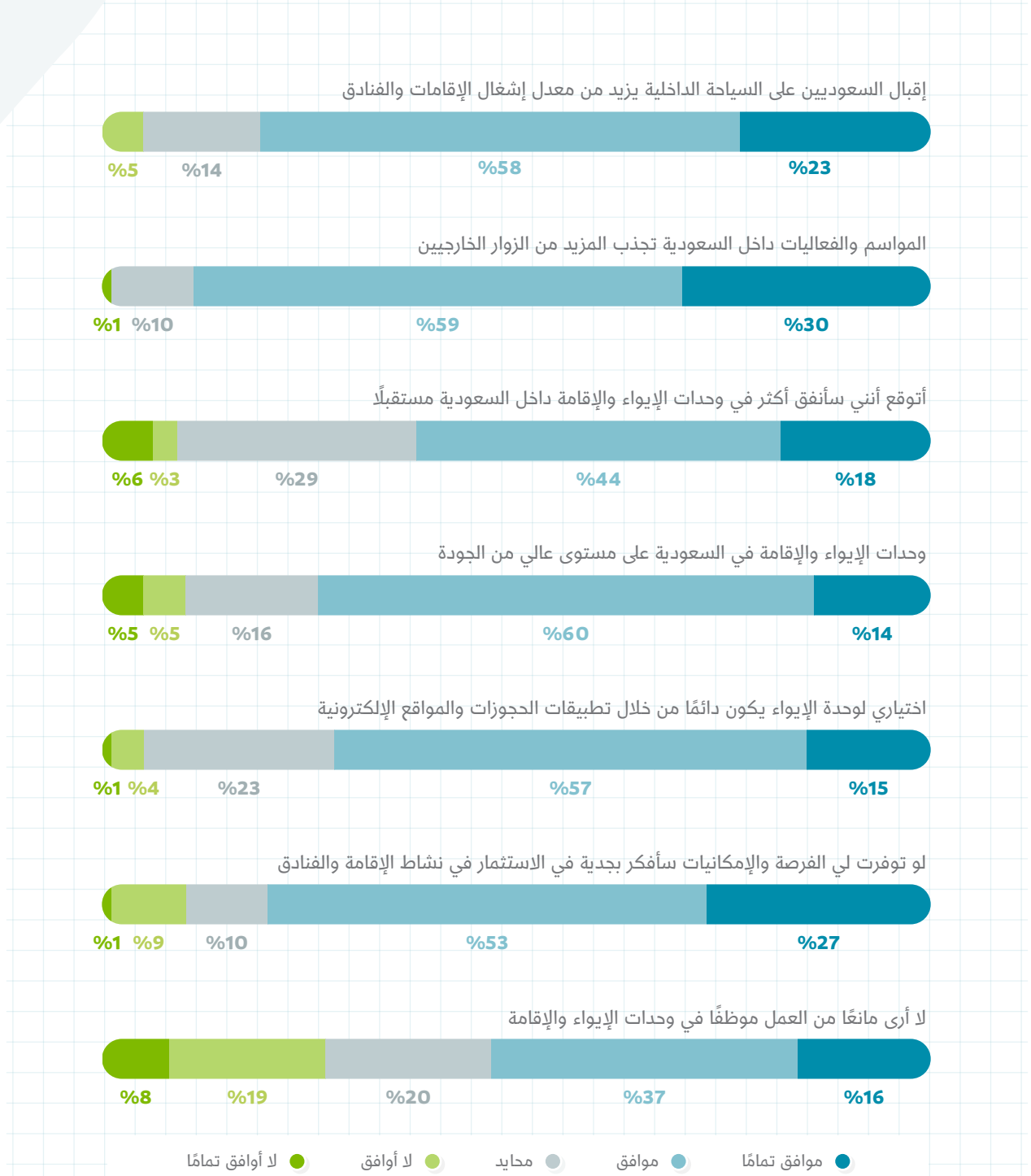
3-3-4 رضا المستهلكين عن وحدات الإقامة - بشكل عام

أفاد الأغلبية من المستهلكين برضاهم عن الأسعار بشكل عام بنسبة 53%، وبالنظر إلى جودة الخدمات بلغت نسبة رضا المستهلكين 79%، وفي ما يخص الموقع الجغرافي بشكل عام أفاد الأغلبية برضاهم عن الموقع بنسبة 66%.

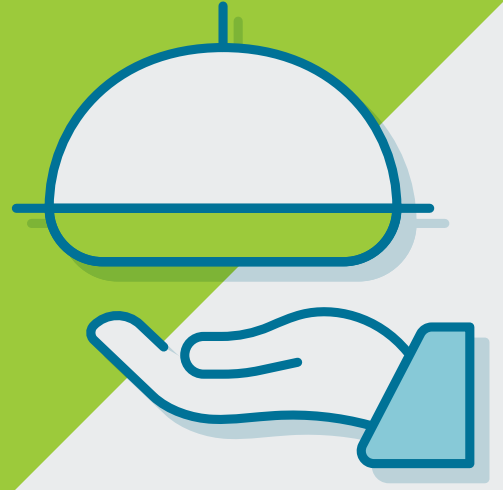


4-3-4 العوامل المؤثرة في أعمال منشآت الإقامة

بلغ موافقة الأغلبية من المستهلكين عن جودة الوحدات في السعودية بنسبة 74%، أفاد الأغلبية بأن اختيارهم دائماً للوحدات يتم من خلال تطبيقات الحجوزات، والمواقع الإلكترونية بنسبة 72%، وبالنظر إلى المواسم والفعاليات داخل السعودية اتفق الأغلبية بأنها تجذب المزيد من الزوار الخارجيين بنسبة 89%.

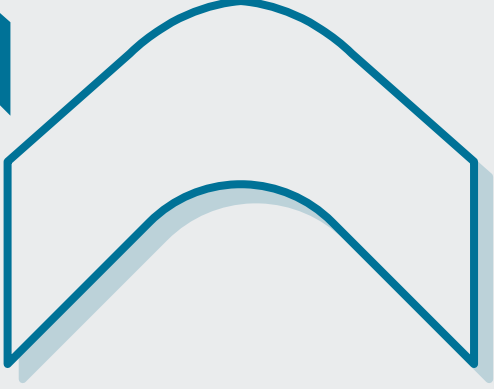


عدد المجيبين: 104



الجزء الخامس أنشطة خدمات الأطعمة والمشروبات

5



أنشطة خدمات الإقامة والطعام

أنشطة خدمات الأطعمة والمشروبات

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 الأنصاف حسب نوع وجودة الخدمة المقدمة والمساحة والمكان...ومنها من ينتمي إلى علامات تجارية عالمية، وأخرى محلية، عادة ما يكون لها فروع، ومنها من دون علامة، يكون لها في أغلب الأحيان فرع واحد.

أخرى (البوفيهات...)

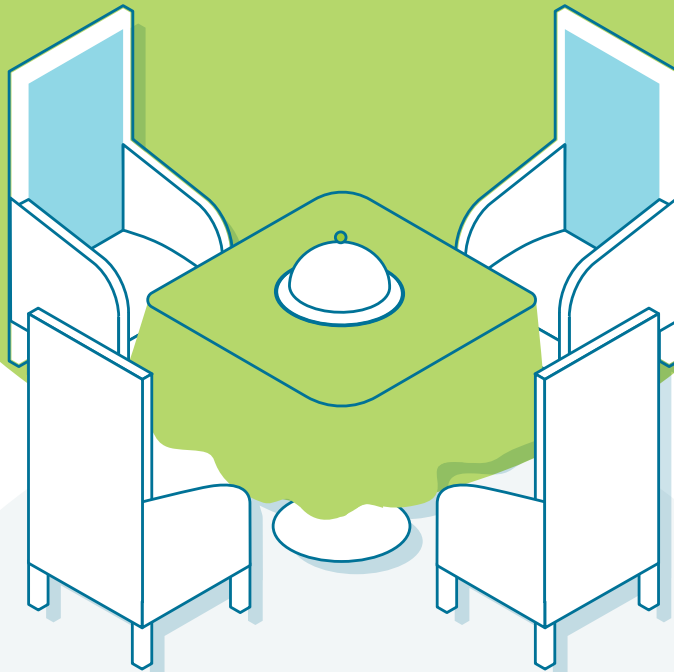
تشمل عدة أنصاف أخرى، مثل: البوفيهات، والكافتيريات، والمطاعم المتنقلة (Food truck)....، وتقدم خدمات سريعة في مساحات صغيرة، وبأسعار منخفضة نسبيًا.

المطاعم مع الخدمة

تسمى أيضًا مطاعم الخدمة على الطاولة، وهي مطاعم يتم فيها إعداد وتقديم الوجبات الغذائية، لتناولها داخل صالة الطعام الملحقة والمعدة خصيصًا لهذا الغرض، أو يمكن تناولها خارج المحل.

مطاعم الوجبات السريعة

تعرف أيضًا بمطاعم الخدمة السريعة، وهي تتميز بتقديم الأطعمة سريعة التحضير، ضمن قائمة محدودة من الوجبات. غالبًا ما تنتمي هذه المطاعم إلى علامات تجارية عالمية، ولكن يمكن أن تكون ذات علامات تجارية محلية، وتقدم في الغالب أطعمة من أنماط الغذاء الغربي.



1-5

توقعات نموّ السوق
السعودي لخدمات
الأطعمة والمشروبات
للفترة 2022م-2025م

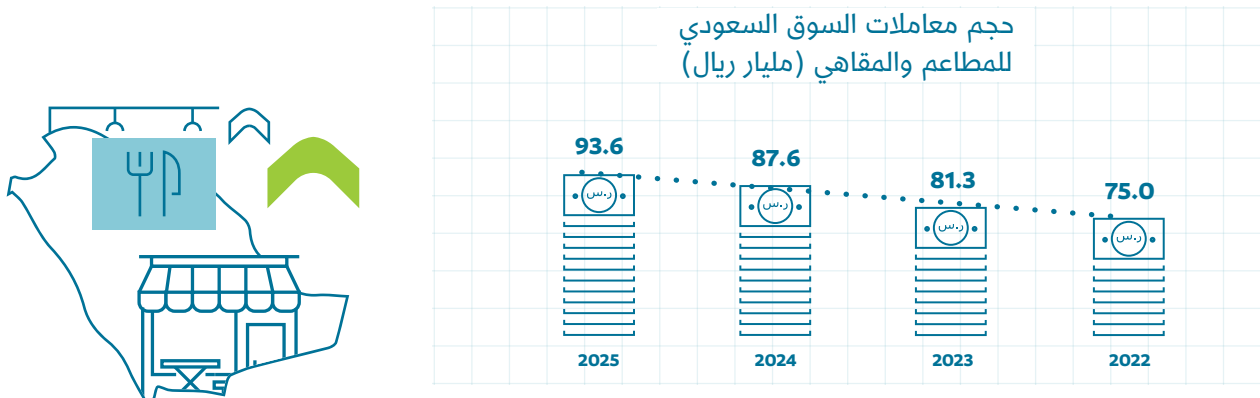
1-1-5 توقعات نمو السوق السعودي للمطاعم والمقاهي



يشهد سوق خدمات الأطعمة والمشروبات في المملكة العربية السعودية تطورًا كبيرًا ويُتوقع أن يستمر ذلك النمو لسنوات عديدة في المستقبل. وستساهم العديد من المتغيرات السكانية، والثقافية، والاقتصادية، والاجتماعية، والتكنولوجية في ارتفاع حجم الاستثمارات المباشرة وغير المباشرة في هذه الأنشطة الخدمية، وتحسن أدائها. إن تزايد عدد السكان والتوسع الحضري للمدن، وتغيّر العادات الاستهلاكية للفئات الشبابية، واندماج المرأة السعودية في سوق العمل، و التأثير القوي بالعلامات التجارية العالمية، وارتفاع الدخل المتاح للأسر السعودية، وزيادة معدّل الإنفاق على خدمات الأطعمة والمشروبات، وانتشار استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وتنوع منصات وتطبيقات الطلب عبر الإنترنت، وتسهيل عمليات الدفع الإلكتروني، والدفع عن بعد... إلخ، كلها عوامل يزداد تأثيرها يومًا بعد يوم. كما أن تحسن الجاذبية السياحية للمملكة في ظل التحولات والاستثمارات الحكومية الكبرى التي ترعاها الهيئة السعودية للسياحة من أجل تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، ستكون بمثابة المحرك الجديد لزيادة الإنفاق على خدمات المقاهي، والمطاعم في المستقبل.

جميع هذه العوامل ستساهم بشكل كبير في إعطاء المستهلكين وعيًا أكبر بنوع ومزايا الخيارات المتوفرة من خدمات الطعام، والشرب في السوق، وفي نفس الوقت إعطاء أصحاب المنشآت، ورواد الأعمال قدرة أكبر على فهم السوق، والاستعداد للتعامل مع جميع هذه المتغيرات بشكل استباقي.

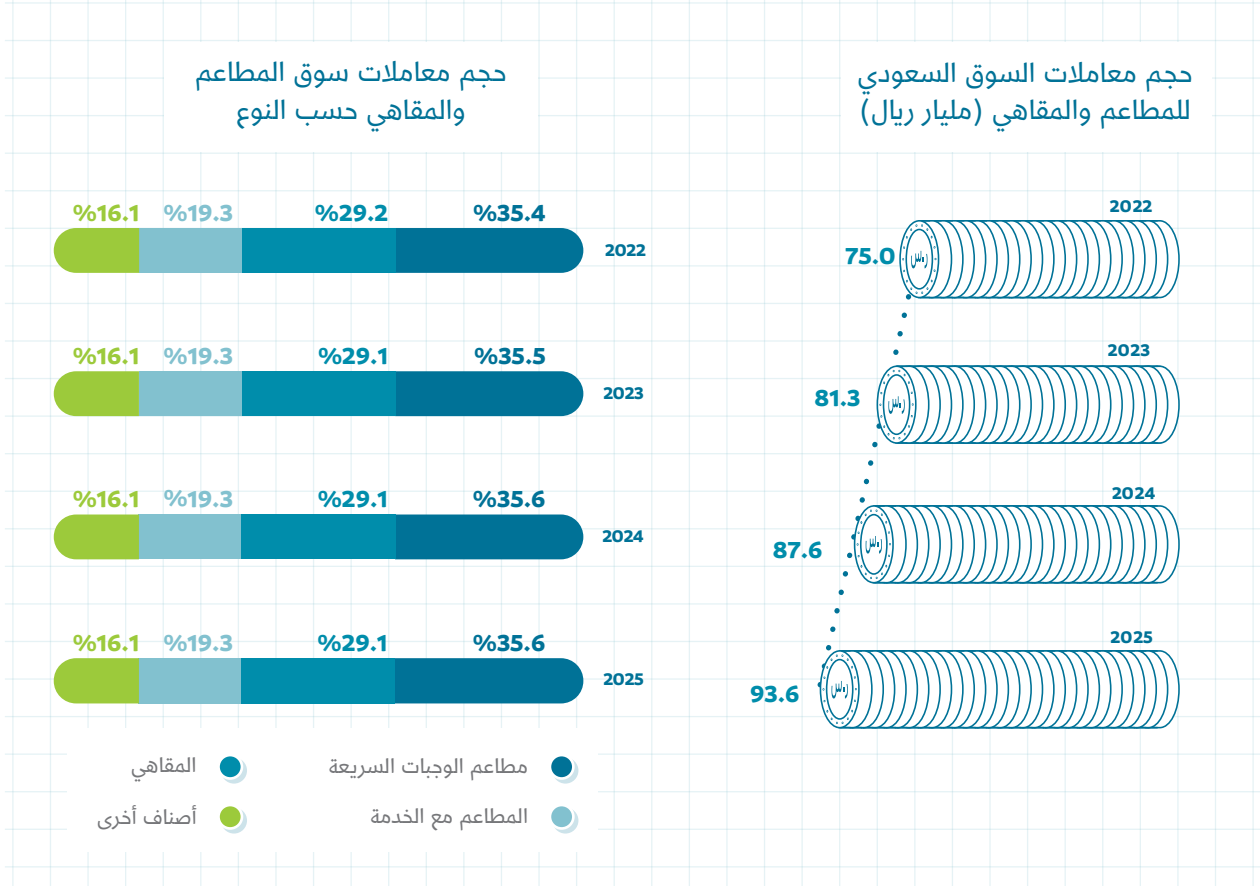
وفي ظل هذه المتغيرات المختلفة، يُتوقع أن يبلغ حجم المعاملات في السوق السعودي للمطاعم، والمقاهي الـ 75 مليار ريال بنهاية عام 2022م، وستنمو هذه المعاملات بمعدّل سنوي قدره 7.66% خلال السنوات الثلاث القادمة ليصل إلى 93.6 مليار ريال في عام 2025م، ليكون السوق الأكبر على مستوى الشرق الأوسط.



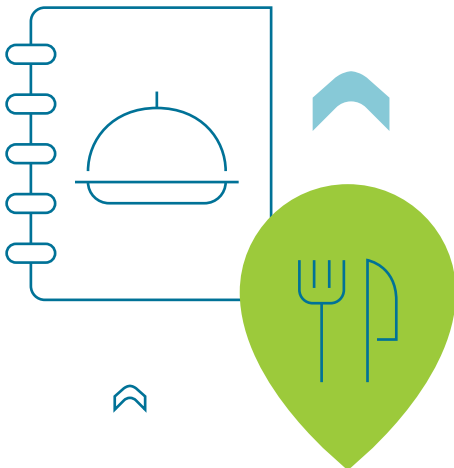
المصدر:

<https://www.techsciresearch.com/report/saudi-arabia-food-service-market/4720.html>

2-1-5 توقعات نمو السوق السعودي للمطاعم والمقاهي حسب النوع



سوق الخدمات الغذائية في المملكة العربية السعودية هو سوق مجزأ، وتنافسي، مع تمركز واسع للعديد من العلامات التجارية المحلية والعالمية. وتُفيد التوقعات المستقبلية بأن توزيع السوق السعودي للمطاعم، والمقاهي بين مختلف الأصناف لن يشهد تغييرات كبرى حتى عام 2025م. إذ من المنتظر أن تواصل مطاعم الوجبات السريعة في الاستحواذ على الحصة الأكبر من سوق المطاعم، والمقاهي في المملكة بتحقيقها 35.4% من إجمالي المبيعات في عام 2022م، وإمكانية ارتفاعها إلى 35.6% في عام 2025م، أي ما يعادل 33.3 مليار ريال.



كما ستظل المقاهي تحتل المرتبة الثانية من حيث الحصة السوقية بـ 29.1% من إجمالي السوق، أي ما يعادل 27.2 مليار ريال في عام 2025م.

الحصة السوقية للمطاعم مع الخدمة ستستقر عند 19.3% من إجمالي المبيعات للفترة 2022م-2025م. في نفس الوقت ستحافظ الأصناف الأخرى من المطاعم والمقاهي، كالمقاصف، والبوفيهات، والمحللات الشعبية

3-1-5 توقعات نمو السوق السعودي للمطاعم والمقاهي حسب المنطقة

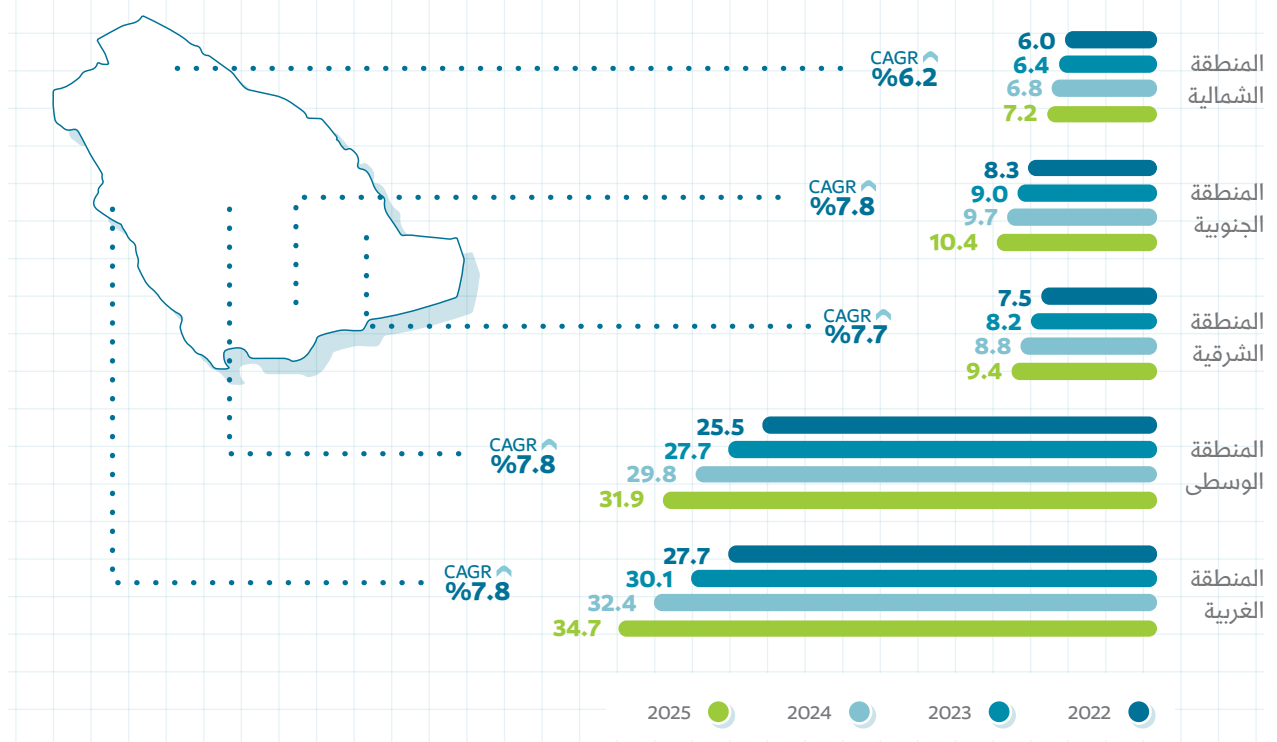
التوزيع الجغرافي لحجم المعاملات في السوق السعودي للمطاعم والمقاهي لن يتغير كثيرًا خلال الفترة الممتدة من 2022م إلى 2025م، حيث ستظل المنطقتان الغربية والوسطى تستأثران بنحو 71% من إجمالي السوق، وبحجم معاملات سيصل إلى 34.7 مليار ريال و 31.9 مليار ريال لكل منهما في عام 2025م.

حسب نفس التوقعات ستواصل المنطقة الغربية سيطرتها على الحصة السوقية الأعلى على مستوى المملكة، وذلك بفضل تواجد عدد كبير من منافذ، تقديم خدمات المطاعم والمقاهي في مدن مكة المكرمة، والمدينة المنورة، وجدة. كما يُتوقع أن ينمو حجم السوق في المنطقة الغربية بنسبة 7.8% كمعدل سنوي للفترة 2022م-2025م، وهي نسبة أعلى من النسبة الوطنية المقدرة بـ 7.66%. وينتظر أن تساهم الفعاليات، والبرامج السياحية التي تحتضنها مدينة جدة، ضمن موسمها السنوي، وكذلك تطوّر السياحة المرتبطة بزيارة الحرمين الشريفين في تنشيط صناعة خدمات الأطعمة، والمشروبات في هذه المنطقة.

ستزدهر كذلك صناعة المطاعم، والمقاهي بسرعة في المنطقة الوسطى، بسبب التواجد السكاني الكبير في العاصمة الرياض، والمدن المجاورة لها، وستستأثر بحوالي ثلث إجمالي المعاملات في السوق السعودي للمطاعم والمقاهي لعام 2022م. كما أن النجاح المستمر لموسم الرياض، وانتعاشة سياحة الأعمال، والمؤتمرات، والتوسع العمراني، والسكاني المرتقب في العاصمة الرياض، خاصة مع توجه حكومة المملكة لتخصيص 266.6 مليار دولار، من أجل مضاعفة حجم العاصمة، وعدد سكانها في أفق عام 2030م، سيكون بمثابة القاطرة التي ستدفع حجم المعاملات في سوق المطاعم والمقاهي للنمو بنسبة 7.8% كمعدل سنوي للفترة 2022م-2025م، وبلوغ 31.9 مليار ريال في نهاية عام 2025م.

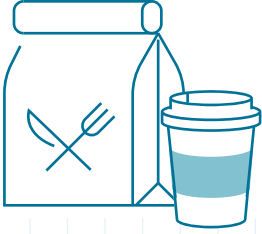
أنشطة المطاعم والمقاهي في المناطق السعودية الثلاث الأخرى لن تمثل مجتمعة إلا 29% من إجمالي حجم السوق في عام 2025م، بإجمالي معاملات يُتوقع أن يبلغ نحو 27 مليار ريال.

حجم المعاملات في السوق السعودي للمطاعم والمقاهي حسب المنطقة (مليار ريال)



المصدر:

<https://www.techsciresearch.com/report/saudi-arabia-food-service-market/4720.html>



4-1-5 توقعات نمو السوق السعودي لمطاعم الوجبات السريعة

حجم معاملات السوق السعودي للمطاعم والمقاهي (مليار ريال)



معدّل النمو السنوي للفترة م2025-م2022	2025	2024	2023	2022	
8.0%	12.9	12.0	11.1	10.2	المنطقة الغربية
8.0%	11.9	11.1	10.3	9.4	المنطقة الوسطى
8.0%	3.1	2.9	2.6	2.4	المنطقة الشرقية
8.0%	3.4	3.2	2.9	2.7	المنطقة الجنوبية
5.9%	2.1	2.0	1.9	1.8	المنطقة الشمالية
7.9%	33.3	31.1	28.8	26.6	الإجمالي

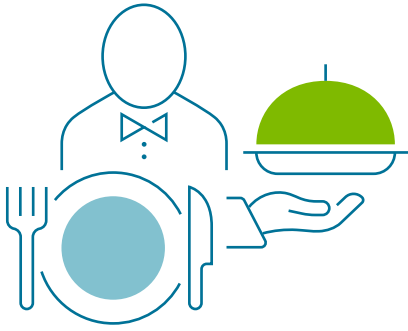
تشكل مطاعم الوجبات السريعة 35.6% من إجمالي السوق السعودي للمطاعم والمقاهي. جميع هذه المطاعم تستخدم التطبيقات الإلكترونية وخدمة التوصيل السريع ولها انتشار واسع في جميع أنحاء المملكة، أهلتها للاستحواذ على النصيب الأكبر من السوق. وتتنوع مطاعم الوجبات السريعة في المملكة بين ماهو تابع لعلامات تجارية محلية مثل هرفي وكودو والبيك ومايسترو... إلخ، وماهو تابع لعلامات تجارية أجنبية مثل ماكдонаلدز وكنتاكي وبيتزاهايت... إلخ.

السوق السعودي لمطاعم الوجبات السريعة يحتوي أيضًا على عدد كبير من المطاعم المحلية التي فرضت نفسها في السوق، ولعلّ أشهرها سلسلة مطاعم البيك التي أصبحت تسيطر على نسبة كبيرة من سوق الوجبات السريعة في السعودية بعد أن قدمت الذوق السعودي بنكهات مميزة وأصبحت لها قدرة تنافسية عالية من خلال تقديمها لخدمات ذات جودة عالية وبأسعار مقبولة. وبحسب التقديرات فإن هذا السوق مازال قادرًا على احتضان المزيد من المطاعم المحلية وأن المجال مفتوح للاستثمار وافتكك نصيب من السوق على حساب العلامات الأجنبية، خاصة إذا كان هناك تركيز على إثراء تجربة المستهلك. حيث تفيد التوقعات بحدوث تحوّل في آليات السوق بالانتقال من مفهوم مطاعم الوجبات السريعة إلى مفهوم مطاعم الكاجوال السريعة، وهو مفهوم يعني أنه بالإضافة إلى ظروف الراحة والرفاهية أصبح المستهلك يبحث أيضًا عن التجربة عالية الجودة. والتجربة عالية الجودة تعني أن المستهلك لا يكفيه فقط أن يكون المكان نظيفًا ومكيّفًا وآمنًا والطعام المقدم له ذو جودة بل ينتظر أيضًا ألا تُقدّم له مواد غذائية مجمدة أو معالجة أو معدلة جينيًا أو بها إضافات يمكن أن تلحق الضرر بصحته. هذا النموذج من مطاعم الوجبات السريعة سيكون النموذج الأكثر طلبًا من قبل المستهلكين في السنوات القادمة، وعلى أصحاب المنشآت ورواد الأعمال أخذ ذلك بعين الاعتبار.

تُفيد التوقعات بأن يبلغ حجم المعاملات في السوق السعودي لمطاعم الوجبات السريعة نحو 26.6 مليار ريال في نهاية عام 2022م، ويُتوقع أن تنمو بنسبة 7.9% كمعدّل سنوي للفترة 2022م-2025م، لتصل إلى 33.3 مليار ريال في عام 2025م. كما يُتوقع أن تشتد المنافسة أكثر بين مختلف هذه العلامات في السنوات القادمة بناءً على ما يقدمونه من أسعار وجودة الطعام وكمية الأسعار الحرارية لكل وجبة وخيارات قائمة الأطعمة الصحية. وستظل المنطقة الغربية والمنطقة الوسطى تحتضنان نحو 75% من حجم المعاملات في السوق السعودي للوجبات السريعة مع إمكانية نمو هذه المعاملات بنسبة 8% كمعدّل سنوي للفترة 2022م-2025م.

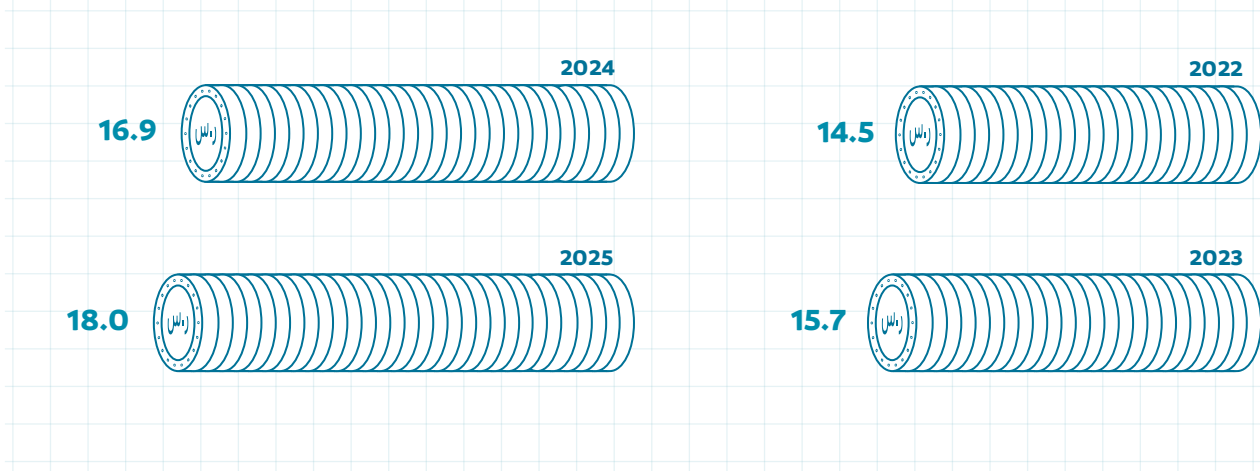
المصدر:

<https://www.techsciresearch.com/report/saudi-arabia-food-service-market/4720.html>



5-1-5 توقعات نمو السوق السعودي للمطاعم مع الخدمة

توقعات حجم السوق السعودي للمطاعم مع الخدمة (مليار ريال)



معدّل النمو السنوي للفترة م2025-م2022	2025	2024	2023	2022	
7.7%	6.8	6.3	5.9	5.4	المنطقة الغربية
7.6%	5.9	5.5	5.2	4.8	المنطقة الوسطى
7.6%	2.0	1.9	1.8	1.6	المنطقة الشرقية
7.6%	1.9	1.8	1.7	1.6	المنطقة الجنوبية
6.1%	1.3	1.3	1.2	1.1	المنطقة الشمالية
7.5%	18.0	16.9	15.7	14.5	الإجمالي

تشكل المطاعم مع الخدمة، أو ما يسمى أيضاً بمطاعم الخدمة على الطاولة 19.3% من إجمالي السوق السعودي للمطاعم والمقاهي، ويُتوقع أن يبلغ حجم المعاملات في هذا السوق نحو 14.5 مليار ريال مع نهاية عام 2022م، كما يُتَظَنر أن تنمو هذه المعاملات بنسبة 7.5% كمعدّل سنوي للفترة 2022م-2025م، لتصل إلى نحو 18 مليار ريال بنهاية العام 2025م.

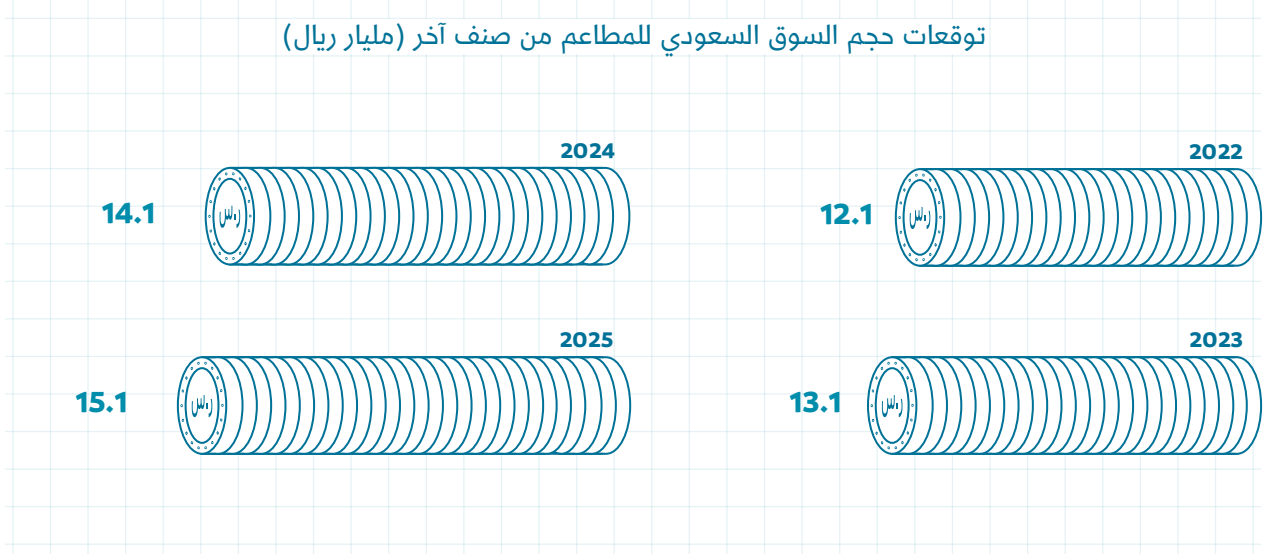
المنطقتان الوسطى والغربية، تستأثران بـ70.2% من إجمالي معاملات السوق السعودي للمطاعم مع الخدمة، ويُتَظَنر نموّ هذا السوق في المنطقة الغربية بنسبة 7.7%، وفي المنطقة الوسطى بنسبة 7.6% كمعدلات سنوية للفترة 2022م-2025م. وستساعد البنية التحتية، والعقارية المتطورة في مدينة، جدة، والمدينة المنورة، وكذلك النموّ السكاني، والتمدّد الحضري في كلّ من جدة، والرياض في خلق بيئة مناسبة للاستثمار في هذا النوع من مطاعم الخدمة على الطاولة.

المصدر:

<https://www.techsciresearch.com/report/saudi-arabia-food-service-market/4720.html>

5-1-6 توقعات نمو السوق السعودي للمطاعم من صنف آخر

توقعات حجم السوق السعودي للمطاعم من صنف آخر (مليار ريال)



تشمل المطاعم من صنف آخر جميع أنواع المطاعم الشعبية، والبوفيهات، وعربات بيع المأكولات، الخفيفة، ومطاعم الأسر المنتجة... إلخ، التي تتواجد بشكل كبير في جميع أنحاء المملكة من حيث العدد، ولكن رقم معاملاتها لا يمثل إلا 16.1% من إجمالي السوق السعودي للمطاعم، والمقاهي بحجم معاملات يُتوقع أن يبلغ 12.1 مليار ريال في عام 2022م. كما يُنتظر أن تشهد هذه الأصناف نموًا بنسبة 7.7% كمعدل سنوي للفترة الممتدة من 2022م إلى 2025م، ليصل حجم إيراداتها إلى 15.1 مليار ريال في أفق عام 2025م.

وحسب التوقعات فإن هذه الأصناف الأخرى من المطاعم ستكون في منافسة مباشرة مع بروز نموذج جديد من المطاعم غير التقليدية التي تتطور بنسق عال، في العديد من الدول من بينها المملكة العربية السعودية، وهي المطابخ السحابية، التي هي منشآت إنتاج أغذية تجارية مرخصة، حيث يتم استئجار المساحة بشكل فردي، أو مشترك مع علامة، أو علامات تجارية أخرى لإعداد قائمة طلبات مخصصة للتسليم، والطلبات الخارجية عبر مندوبي التوصيل. وتتميز المطابخ السحابية (الكلاود كيتشن) بتكاليف منخفضة من حيث الاستئجار، والتشغيل وغيرها، ومن ثمّ تقدّم أسعارًا أفضل للزبائن، وهو ما يمكنها من رفع الأرباح، وخفض الخطورة في ذات الوقت.

وتبدي السعودية حاليًا اهتمامًا بالغًا بفكرة المطاعم السحابية، حيث ضخ صندوق الاستثمارات العامة نحو 1.5 مليار ريال في هذا المجال عبر شركة كلاود كيتشن لدعم الاستثمار في سوق المطاعم السحابية. ومن المتوقع أن تستفيد الأسر المنتجة والمطاعم المنزلية عبر الإنترنت من هذا الدعم بشكل كبير.

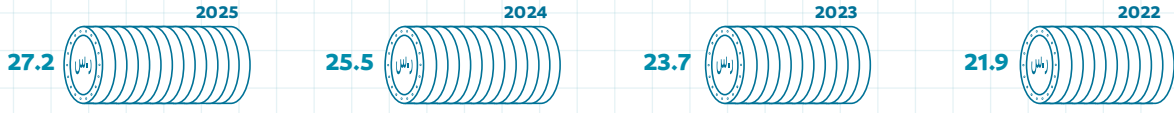
المصدر:

<https://www.techsciresearch.com/report/saudi-arabia-food-service-market/4720.html>



5-1-7 توقعات نمو السوق السعودي للمقاهي

توقعات حجم السوق السعودي للمقاهي (مليار ريال)



معدّل النمو السنوي للفترة م2025-م2022	2025	2024	2023	2022	
7.7%	9.5	8.9	8.2	7.6	المنطقة الغربية
7.7%	9.0	8.4	7.8	7.2	المنطقة الوسطى
7.6%	3.4	3.2	2.9	2.7	المنطقة الشرقية
7.6%	2.8	2.6	2.4	2.2	المنطقة الجنوبية
6.4%	2.6	2.4	2.3	2.1	المنطقة الشمالية
7.5%	27.2	25.5	23.7	21.9	الإجمالي

السوق السعودي للمقاهي هو أقل حجماً من سوق مطاعم الوجبات السريعة، ولكنه أكبر حجماً من سوق مطاعم خدمة الطاولة. إذ يُتوقع أن يبلغ حجم إيراداته للعام 2022م نحو 22 مليار ريال، في حين سيكون حجم إيرادات سوق الوجبات السريعة نحو 26.6 مليار ريال، وحجم إيرادات سوق مطاعم خدمة الطاولة نحو 14.5 مليار ريال. وإذا انطلقنا من أن المقاهي هي في الغالب منشآت تتميز بهوامش ربح عالية، وبتدفقات مالية سائلة، وأن حواجز الدخول للسوق تكاد تكون منعدمة، فضلاً عن ارتفاع نسبة السكان من فئة الشباب بالمملكة (أكثر من 55%)، والتي سيكون لها دور في زيادة الإقبال على المقاهي، متأثرين في ذلك بدعوات من المشاهير، وبالعلامات التجارية العالمية، فإنه يُتوقع المزيد من الإقبال على مشاريع احداث المقاهي بشكل ملحوظ في السنوات المقبلة، وأن تشهد إيرادات المقاهي نمواً سنوياً بنسبة 7.5% للفترة م2025-م2022.

تؤكد الدراسات على أن السوق السعودي للمقاهي ما يزال مفتوحاً أمام جميع أنواع الاستثمارات بالرغم من فشل بعض المشاريع، بسبب التسرع، أو بسبب ضعف دراسة الجدوى الأولية للمشروع. ولكن حسب المعطيات المقارنة فإن المملكة ما تزال دون المعدل العالمي من حيث عدد المقاهي لكل مليون ساكن، وذلك بالرغم من أنها من بين الدول العشرة الأكثر استهلاكاً للقهوة في العالم، وهي الدولة العربية الأكثر استيراداً للبن، والتاسعة عشر عالمياً من حيث قيمة واردات البن لعام 2020م. ولذلك فإن رؤية المملكة 2030، وفي إطار برنامج جودة الحياة، فإنها تستهدف الوصول إلى 1.032 مقهى لكل مليون ساكن بحلول عام 2030م، وذلك بعد أن حققت معدّل 258 مقهى لكل مليون ساكن في عام 2020م.

وبدأت حالياً تظهر في السوق المقاهي المخصصة للنساء، وهي صنف يتطور باستمرار، وملهم لرائدات الأعمال، خاصة إذا تم دمجها في إطار المشاغل، وقاعات الرياضة، والنوادي، والمستشفيات وغيرها. حيث أنه في الفكر الجديد داخل المجتمع السعودي لم تعد المقاهي أماكن لشرب القهوة فحسب، بل أصبحت أماكن لممارسة الهوايات، وعقد الاجتماعات، واللقاءات، والمذاكرة، والعمل، والاستمتاع بالتجربة الفريدة. وأصبح التجديد والابتكار في الخدمة، ونوع المشروبات وشكلها، وكذلك التصميم الجذاب والراقي للمكان، وتفصيل الديكور، والتجهيزات، والأثاث من العوامل المؤثرة جداً في تجربة العميل، وإثارة اهتمامه لدفعه إلى تكرار الزيارة.

المصدر:

<https://www.techsciresearch.com/report/saudi-arabia-food-service-market/4720.html>

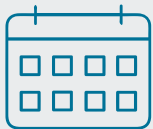
2-5

دراسة سوق خدمات الأطعمة والمشروبات من وجهة نظر أصحاب المنشآت

نبذة



تم إجراء 301 مقابلة وجهًا لوجه مع أصحاب منشآت قطاع الطعام، واستقصاء آرائهم حول مجموعة من المؤشرات، والعوامل، والمؤثرات، والتطلعات التي تحيط بأعمالهم من خلال استبانة مخصصة.



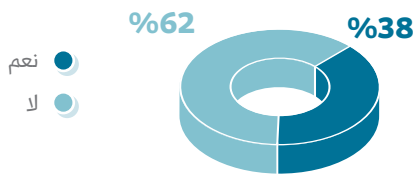
تم جمع البيانات من تاريخ 2022-05-26 حتى تاريخ 2022-07-06.

1-2-5 خصائص عينة المنشآت

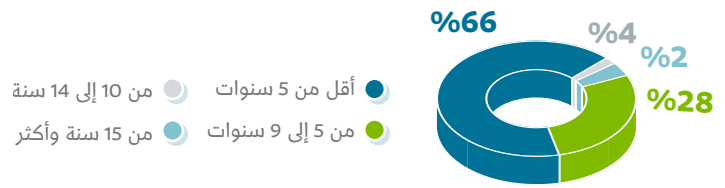
تصنيف المنشأة:



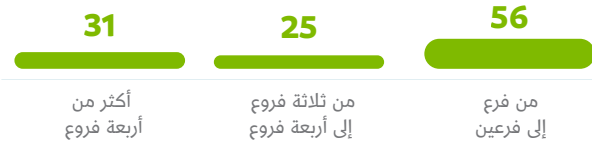
توفر فروع أخرى للمنشأة:



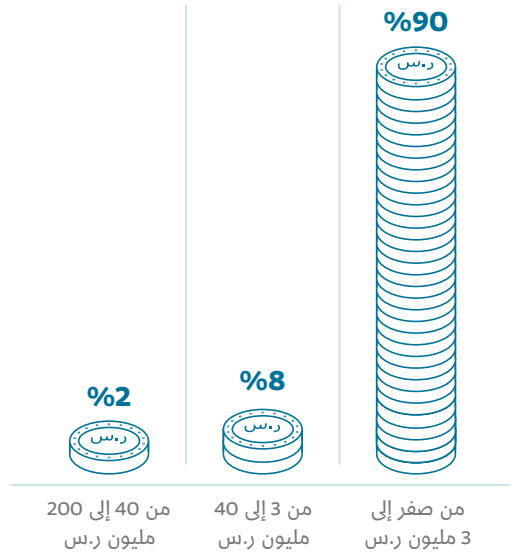
عمر المنشأة:



عدد الفروع المتوفرة:



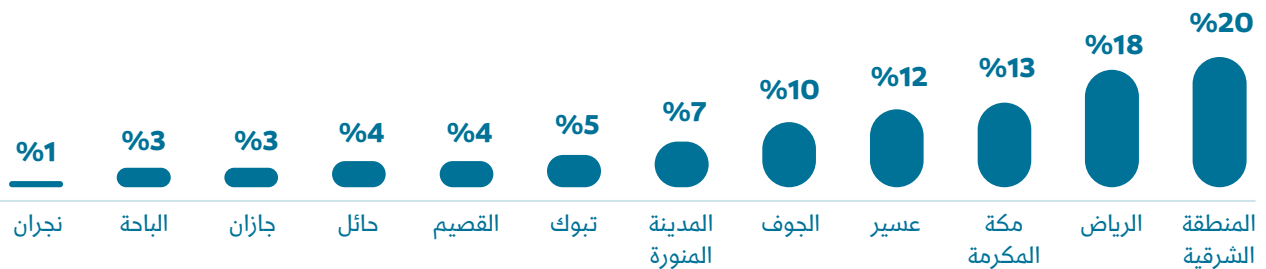
الإيرادات السنوية:



حجم المنشأة (عدد الموظفين بدوام كامل):



المنطقة:

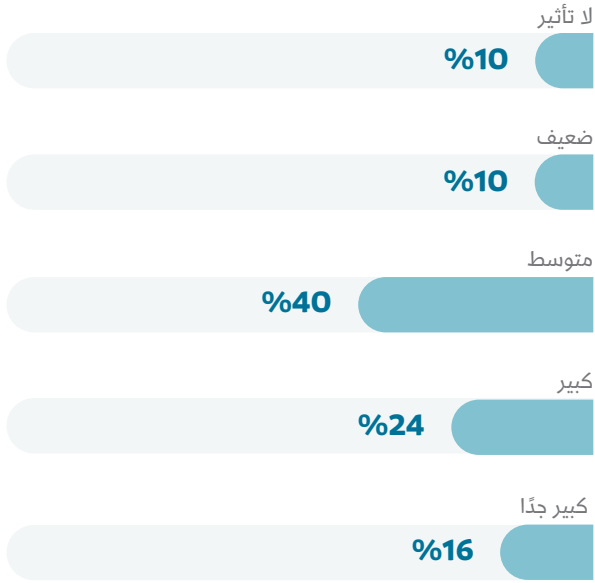


2-2-5 مؤشر نمو منشآت خدمات الأطعمة والمشروبات

أفاد الأغلبية بأن مستوى الإيرادات لم تتغير خلال الأشهر الستة الماضية بواقع 37%، حيث أفاد 34% من الفئة المستهدفة بأن الإيرادات ارتفعت نوعًا ما.

وبالنظر لتأثر المواسم، والفعاليات على مستوى الأعمال أفاد 40% بأن التأثير متوسط، ونلاحظ أن التوقعات بأن استمرار المواسم والفعاليات سيزيد من الإيرادات في المستقبل في زيادة متوسطة، مثل ما تم ذكره من قبل الفئات المستهدفة.

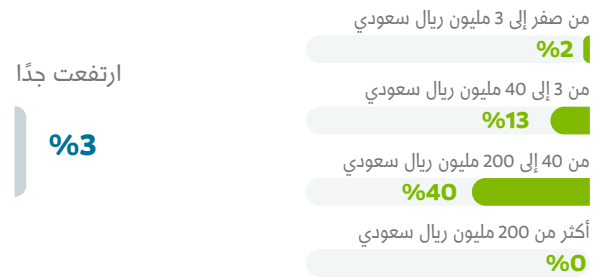
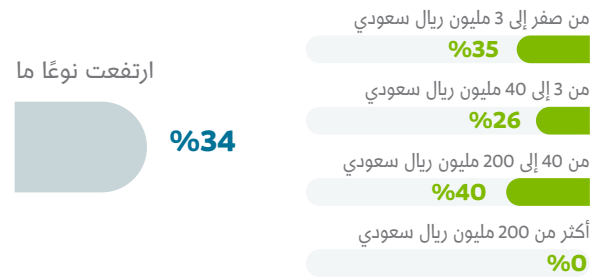
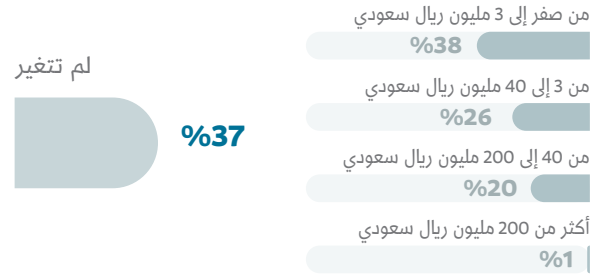
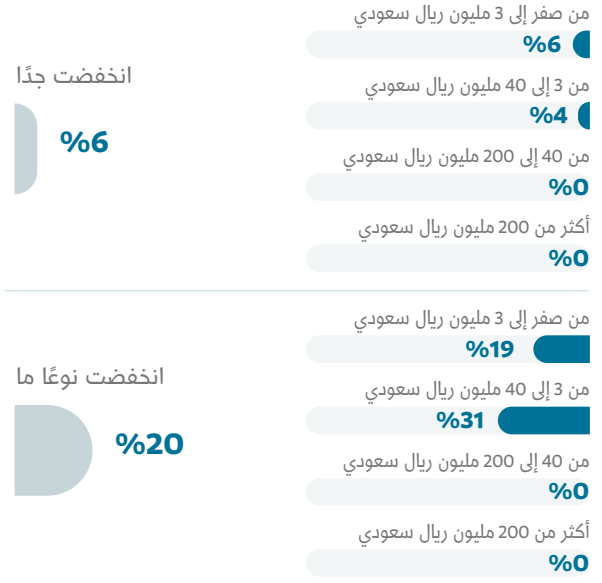
تأثير المواسم والفعاليات على مستوى الأعمال



التوقعات بأن استمرار المواسم والفعاليات سيزيد من الإيرادات في المستقبل



مستوى تغير الإيرادات خلال الأشهر الستة الماضية



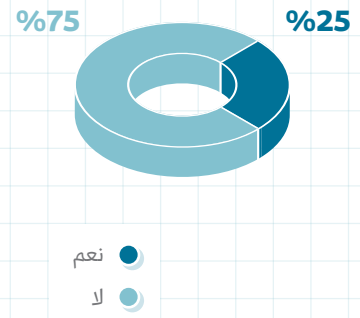
عدد المجيبين: 301

3-2-5 مؤشر التوظيف في منشآت خدمات الأتعمة والمشروبات

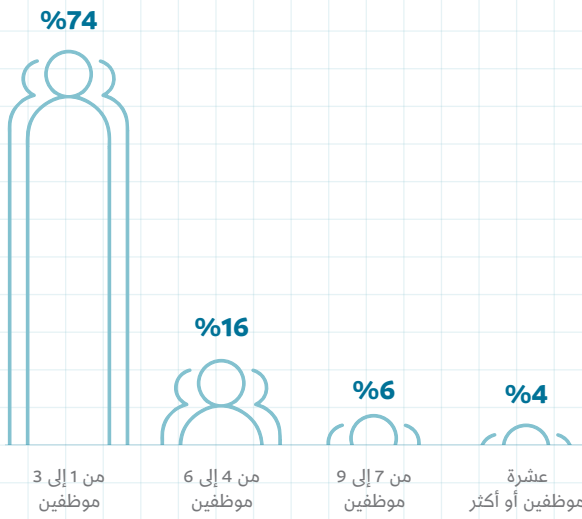
أفاد الأغلبية من الفئة المستهدفة بأن عدد الموظفين لم يتغير خلال الستة أشهر الماضية، كما صرح 75% في عدم رغبتهم بزيادة عدد الموظفين فيما أفاد الـ 25% المتبقين في رغبتهم بزيادة عدد الموظفين، وكان الاحتياج يتراوح بين 1 إلى 3 موظفين بواقع نسبة 74%.



توقعات الحاجة إلى زيادة عدد الموظفين خلال الستة أشهر القادمة

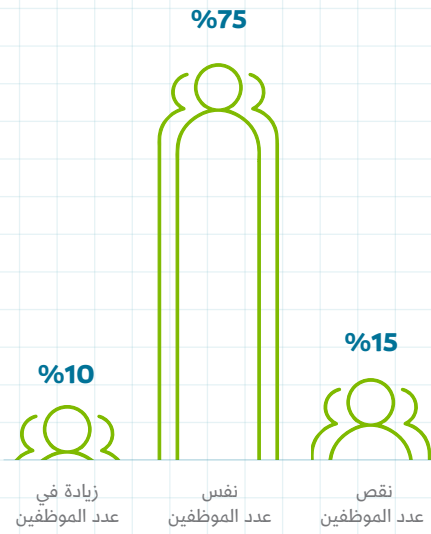


عدد الموظفين الجدد المتوقع توظيفهم



عدد المجيبين: 76

مستوى التغير في عدد الموظفين خلال الستة أشهر الماضية



عدد المجيبين: 301

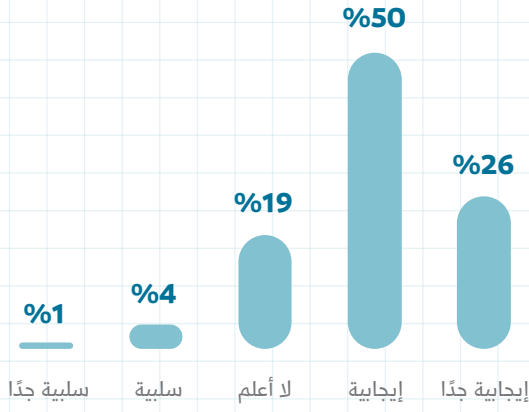
4-2-5 مؤشر ثقة الأعمال لدى منشآت خدمات الأتعة والمشروبات

اتفق 75% من الفئة المستهدفة بأن بيئة الأعمال في المملكة ستكون محفزة مستقبلاً، كما أفاد أكثر من نصف المجيبين بأن نظرتهم تجاه النشاط إيجابية إلى إيجابية جداً.

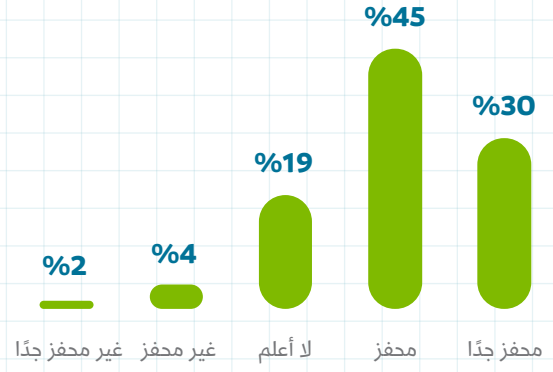
أفاد 59% من الفئة المستهدفة بتوقع مستوى الربحية للنشاط بنسبة متوسطة، وكما نلاحظ أن الألبية أفادوا بعدم وجود تأثير بنسبة 30% للوائح والأنظمة، والاشتراطات الحكومية على مستوى الأعمال مستقبلاً، حيث أفاد أيضاً 39% بأنها إيجابية إلى إيجابية جداً.



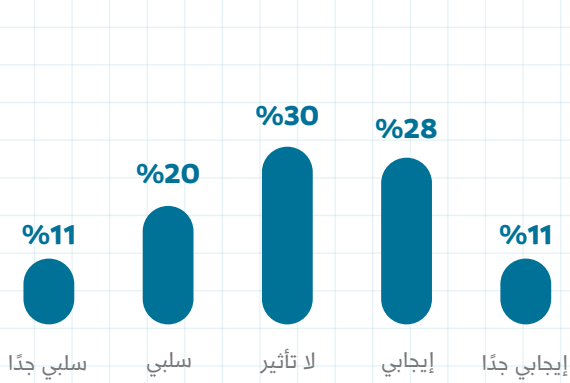
ماهي نظرتك لمستقبل نشاطكم التجاري بشكل عام؟



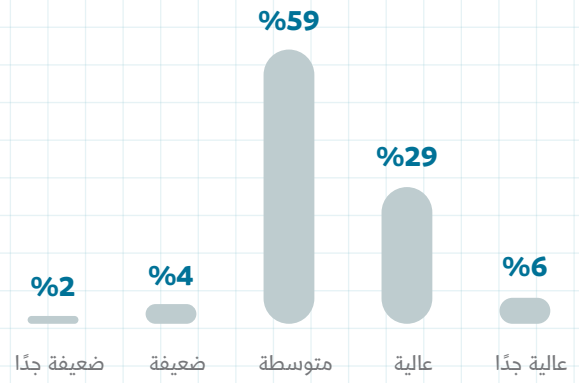
ماهي توقعاتك لمستقبل بيئة الأعمال في المملكة بشكل عام؟



كيف تتوقع أن يكون تأثير اللوائح، والأنظمة، والاشتراطات الحكومية على مستوى أعمالك خلال الستة أشهر القادمة؟



كيف تتوقع أن يكون مستوى الربحية في نشاطكم التجاري خلال الستة أشهر القادمة؟

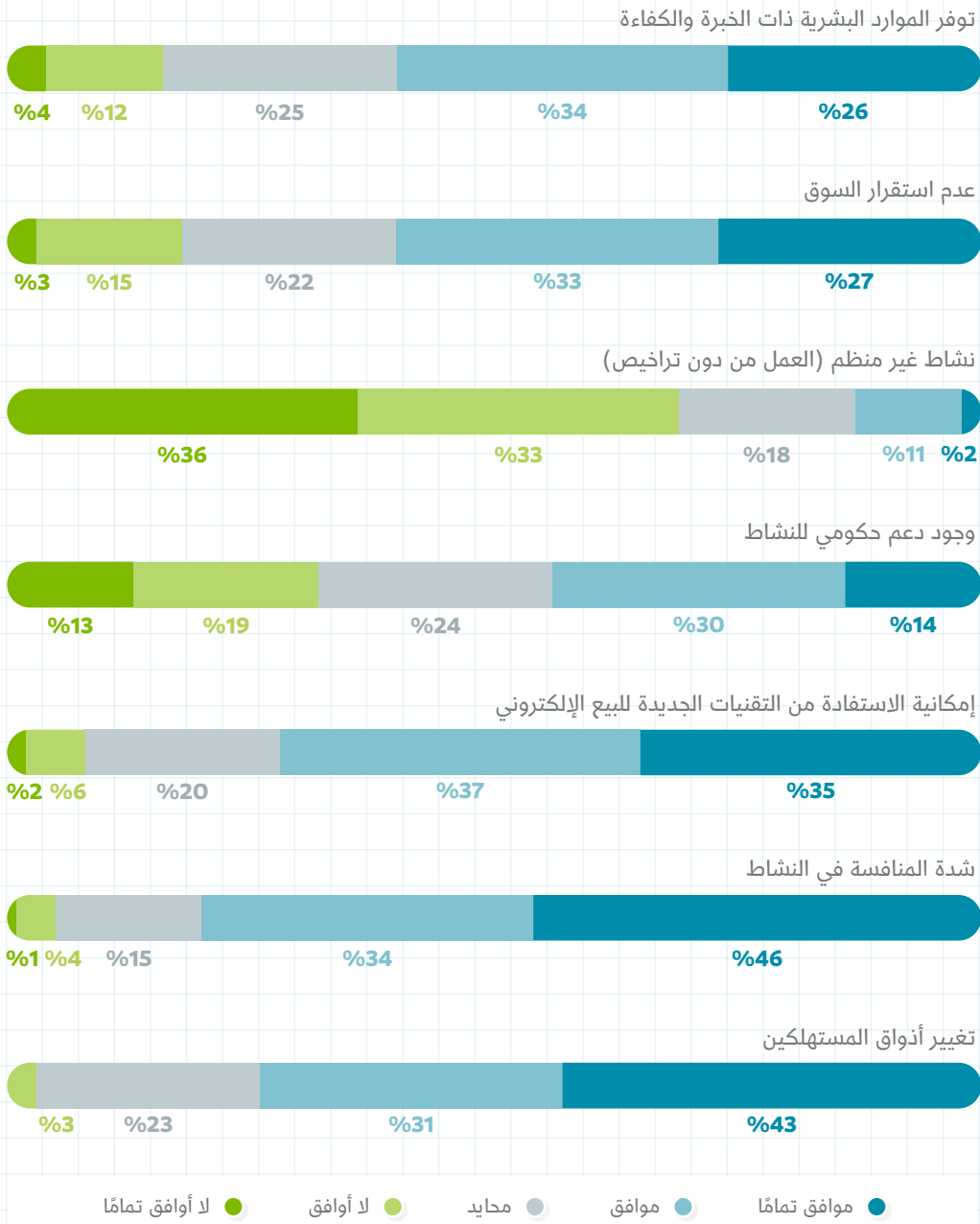


عدد المجيبين: 301

5-2-5 العوامل المؤثرة على أعمال منشآت خدمات الأتعة والمشروبات

اتفق الأعلبية بأن من العوامل المؤثرة على النشاط، هو شدة المنافسة في النشاط بنسبة 80%، حيث لوحظ بعدم موافقة 69% من الفئة المستهدفة في وجود تنظيم للنشاط.

إلى مدى موافقة رواد الأعمال على العبارات الآتية تجاه نشاطهم



عدد المجيبين: 301

5-2-6 مؤشر تطوير الأعمال لدى منشآت خدمات الأتعة والمشروبات

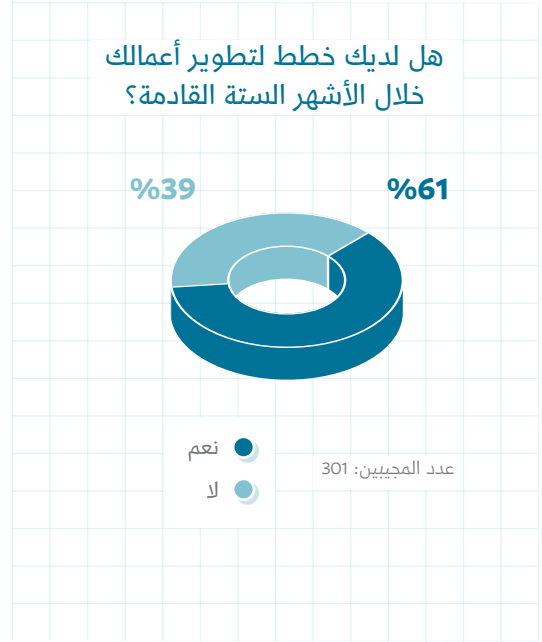
أفاد 61% من الفئة المستهدفة بوجود خطط لديهم في تطوير الأعمال خلال الستة أشهر القادمة، ومن أبرز الخطط للتطوير مستقبلاً فتح فروع جديدة، حيث حققت أعلى نسبة بواقع 61% بين الخطط المحددة الأخرى. بالنظر إلى الأسباب التي تحد من تطوير الأعمال للفئة المستهدفة، نلاحظ أن هناك اتفاقاً كبيراً بارتفاع التكاليف المباشرة، وغير المباشرة بنسبة 71%.

عدد المجيبين: 185

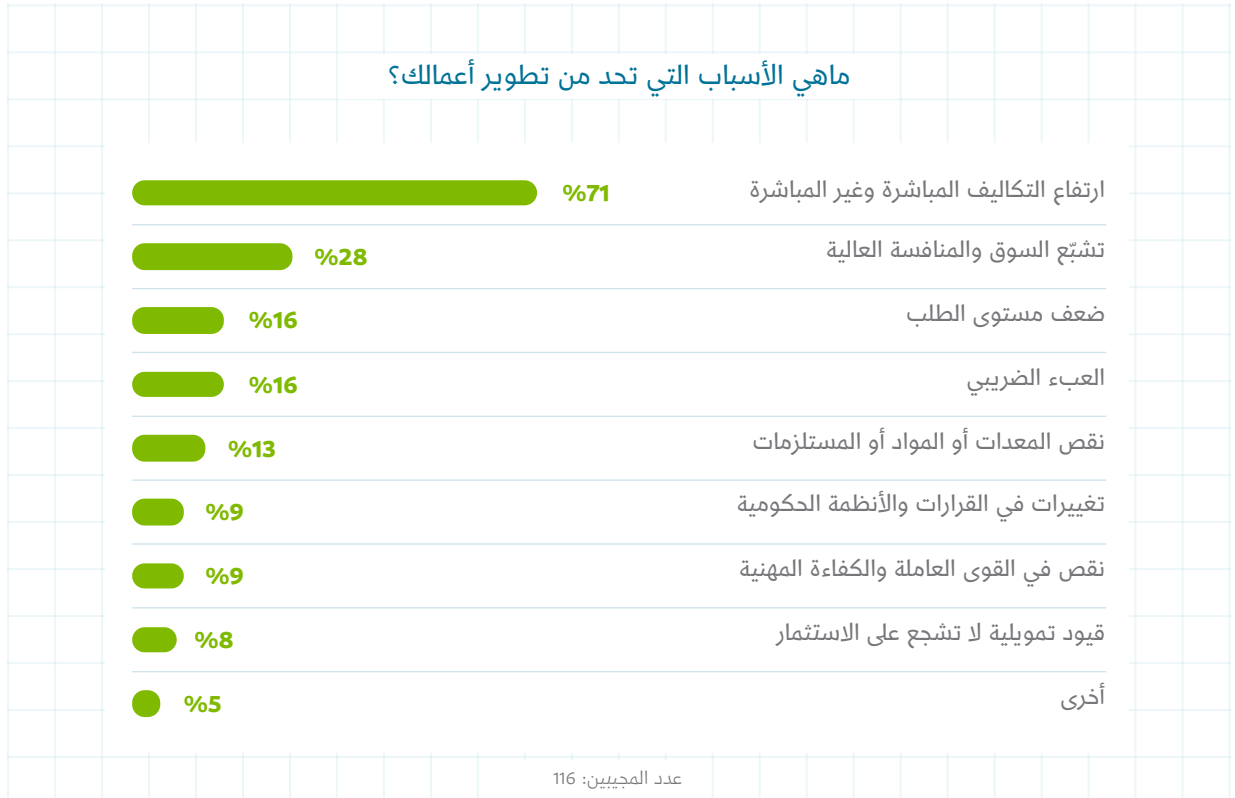
ماهي تلك الخطط؟



هل لديك خطط لتطوير أعمالك خلال الأشهر الستة القادمة؟



ماهي الأسباب التي تحد من تطوير أعمالك؟

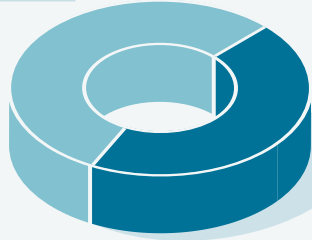


5-2-7 مؤشر التضخم في خدمات منشآت الأتعة والمشروبات



أفاد 55% من الفئة المستهدفة بتوقع عدم ارتفاع أسعار المنتجات والخدمات خلال الستة أشهر القادمة، حيث اتفق 45% من الفئة المستهدفة بتوقع ارتفاع الأسعار مستقبلاً وبالنظر إلى أهم سبب سيساهم في هذا الارتفاع، نلاحظ أن زيادة أسعار الخدمات، والمواد الأولية المستخدمة في الإنتاج حقق أعلى نسبة بواقع 79%.

لا
55%

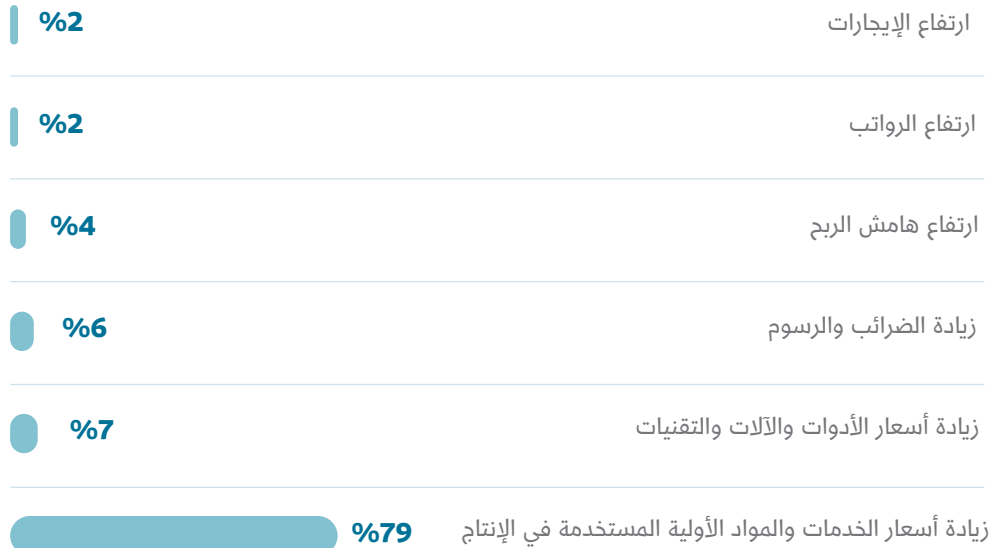


نعم
45%

هل تتوقع ارتفاع أسعار منتجاتك أو خدماتك خلال الستة أشهر القادمة؟

عدد المجيبين: 301

في نظرك ما هو أهم سبب سيساهم في هذا الارتفاع؟



عدد المجيبين: 136

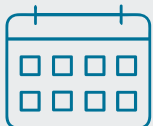
3-5

دراسة سوق خدمات الأطعمة والمشروبات من وجهة نظر المستهلكين

نبذة



تم إجراء 202 مقابلة مع المستهلكين واستقصاء آرائهم حول مدى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها منشآت الأطعمة والمشروبات، وعن احتياجاتهم، ومعرفة توقعاتهم حول الخدمات التي تقدمها هذه المنشآت بشكل عام.



علمًا بأن فترة جمع البيانات من تاريخ 2022-05-26 حتى تاريخ 2022-07-06.

1-3-5

خصائص عينة المستهلكين لخدمات الأتعمة والمشروبات

المجيبين:

202

الجنس:

52%

إناث



48%

ذكور



العمر:

2%

60 فأكثر

8%

59 - 40

32%

39 - 30

58%

29 - 20

أسلوب الإنفاق الاستهلاكي:

يُنفق على أسرة

يُنفق على نفسه فقط

يُنفق عليه

29%



42%

29%

الدخل:

8%

أفضل عدم الإجابة

6%

15001 ريال فما فوق

10%

15000 - 11001 ريال

11%

11000 - 7001 ريال

48%

7000 - 3001 ريال

17%

أقل من 3000 ريال

الحالة الوظيفية:

1%

متقاعدة

6%

عمل خاص

11%

باحث/ة عن عمل

13%

موظف/ة في مؤسسة حكومية

13%

ربة منزل

16%

طالب/ة

40%

موظف/ة في شركة

المنطقة:

4%

الباحة

5%

نجران

5%

تبوك

10%

عسير

15%

حائل

20%

المنطقة الشرقية

20%

الرياض

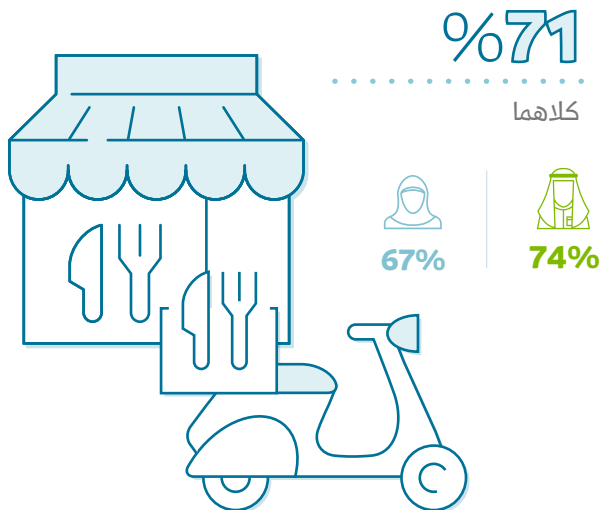
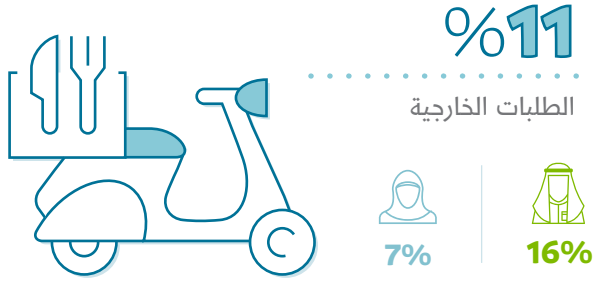
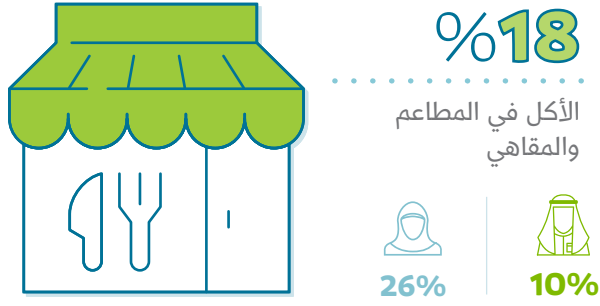
21%

مكة المكرمة

2-3-5 تفضيلات المستهلكين للمطاعم والمقاهي

يفضل 78% من المستهلكين المطاعم مع الخدمة، حيث حقق الإناث أعلى نسبة 81% في التفضيل مقارنة بالذكور بنسبة 75%. بالنظر بالتفضيلات أماكن تناول المأكولات اتفق الأغلبية بأنهم يفضلون الطلبات الخارجية، والأكل في المطاعم بنسبة 71%.

تفضيلات أماكن تناول المأكولات



تفضيلات الفئات المستهدفة في أنواع المطاعم والمقاهي



عدد المجيبين: 202

عدد المجيبين

إناث

ذكور

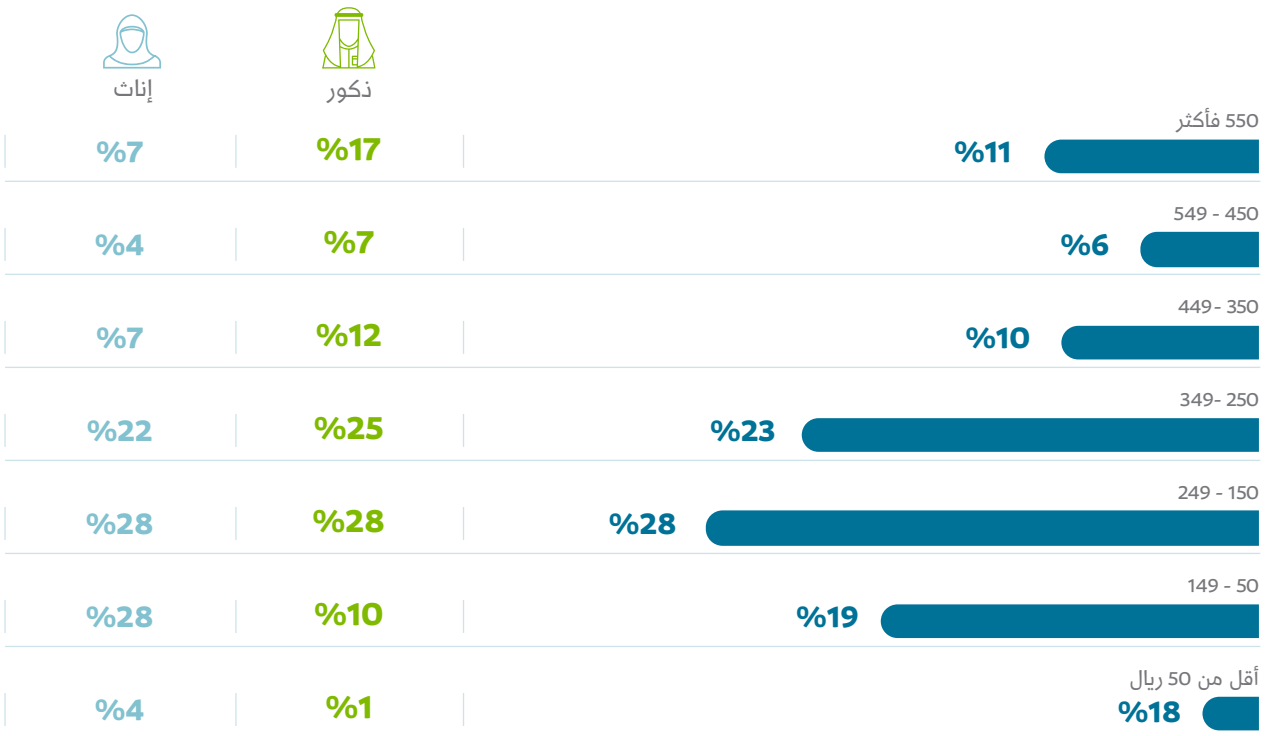
2-3-5 تابع تفضيلات المستهلكين للمطاعم والمقاهي

ينفق أغلبية المستهلكين من 150 إلى 249 ريال في المطاعم والمقاهي أسبوعيًا بشكل عام، حيث كانت النسب متطابقة تمامًا بين الذكور والإناث وبالنظر إلى النسبة الآتية نلاحظ أن 23% من المستهلكين ينفقون 250 إلى 349 ريالاً في المطاعم والمقاهي، وحقق الذكور أعلى نسبة إنفاق بنسبة 25% مقارنة بالذكور بنسبة 22%.

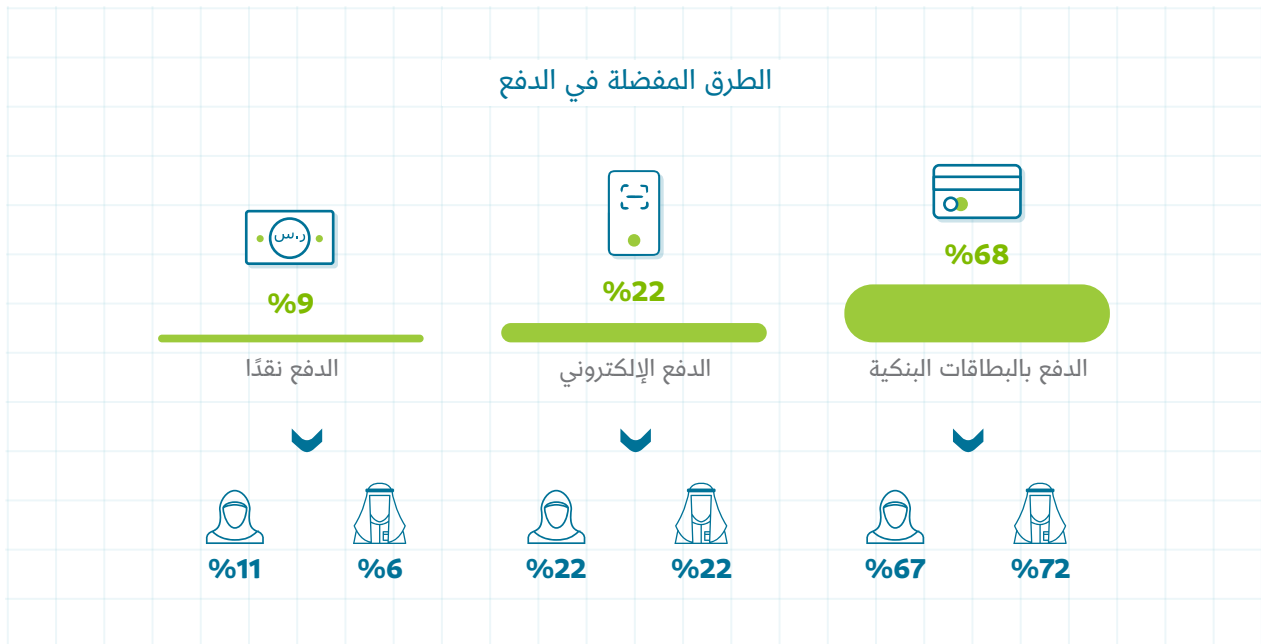
وبالنظر للطرق المفضلة في الدفع حقق الدفع بالبطاقات البنكية أعلى نسبة بواقع 68% حيث كان أعلى نسبة بين الذكور بنسبة 72% مقارنة بالإناث بـ 67%.

معدل الإنفاق الأسبوعي في المطاعم والمقاهي

عدد المجيبين: 202

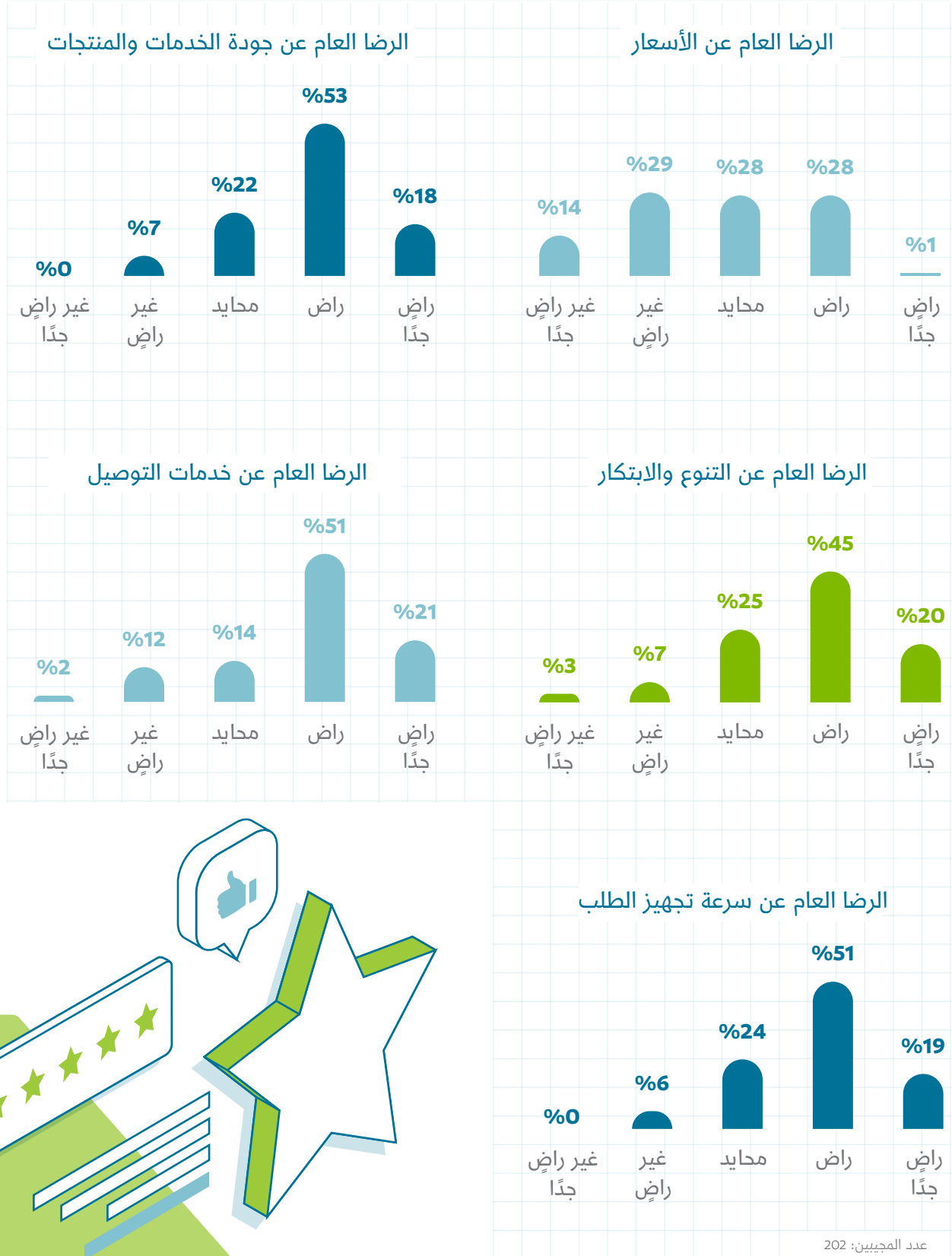


الطرق المفضلة في الدفع



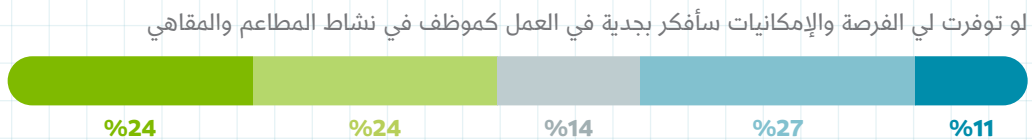
3-3-5 رضا المستهلكين عن خدمات المطاعم والمقاهي

أفاد الأغلبية من المستهلكين برضاهم عن الأسعار بشكل عام بنسبة 29%، وبالنظر إلى جودة الخدمات بلغت نسبة رضا المستهلكين 71%، وفي ما يخص التنوع والابتكار أفاد الأغلبية برضاهم عن الموقع بنسبة 65. أفاد الأغلبية من المستهلكين برضاهم عن سرعة تجهيز الطلب بشكل عام بنسبة 70%، وبالنظر إلى خدمات التوصيل بلغت نسبة رضا المستهلكين 72%.



4-3-5 آراء وتوقعات المستهلكين عن المطاعم والمقاهي - بشكل عام

بلغ موافقة الأغلبية من المستهلكين عن تردد على المطاعم والمقاهي يزداد بشكل كبير أثناء المواسم والفعاليات بنسبة 76%، كما أفاد الأغلبية بأن يعتقدون أنهم سينفقون أكثر في خدمات المطاعم والمقاهي بنسبة 66%.



● موافق تمامًا ● موافق ● محايد ● لا أوافق ● لا أوافق تمامًا

عدد المجيبين: 202



برنامج التحول الوطني

منشآت
monsha'at
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

 MonshaatSA
Monshaat.gov.sa