



غرفة تجارة عمان
Amman Chamber of Commerce

تحديد ساعات عمل المنشآت التجارية في العاصمة عمان (دراسة ميدانية)



إدارة السياسات والدراسات / غرفة تجارة عمان
بالتعاون مع مركز الدستور للدراسات الاقتصادية

حزيران 2023

المحتويات

1	الملخص التنفيذي	
3	-1 تحليل الاستبانة بشكل عام	
3	المؤيدون لتحديد ساعات عمل المنشآت	1-1
3	أسباب تحديد ساعات عمل المنشآت	2-1
4	تحديد وقت فتح المنشآت بساعة محددة صباحاً	3-1
5	تحديد وقت اغلاق المنشآت بساعة محددة مساءً	4-1
7	الملاحظات العامة والتغذية الراجعة	5-1
8	-2 تحليل الاستبانة جغرافياً	
8	المناطق الجغرافية التي شملها الاستطلاع	1-2
10	نتائج التحليل جغرافياً	2-2
12	-3 تحليل الاستبانة قطاعياً	
12	المهن والقطاعات التي شملها الاستطلاع	1-3
14	نتائج التحليل حسب المهنة	2-3
16	-4 التجارب العالمية والعربية	
16	ملخص التجارب العالمية والعربية	1-4
18	تجربة جمهورية مصر العربية	2-4
19	الجهات الحكومية المعنية بتحديد ساعات عمل المنشآت	3-4
21	التوصيات	

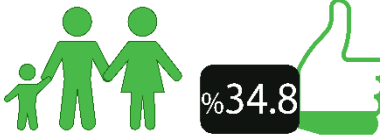
الملخص التنفيذي:

تهدف الدراسة إلى استطلاع رأي أصحاب المحلات التجارية لتحديد ساعات عمل فتح واغلاق المنشآت التجارية داخل حدود العاصمة عمان، ولتحقيق ذلك تم تشكيل فريق عمل ميداني من مركز الدستور للدراسات الاقتصادية عمل خلال شهر كانون اول من عام 2022 وشهر كانون الثاني من عام 2023 على استطلاع رأي (3000) من أصحاب المنشآت التجارية في (19) منطقة جغرافية داخل حدود العاصمة عمان، وتم تحليل نتائج الاستطلاع باعتماد (2774) استبانة منها، وتم تقسيم نتائج التحليل الى اربعة أجزاء:

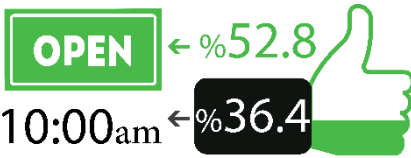
تضمن الجزء الاول تحليل الاستبانة بشكل عام، وبينت نتائج التحليل ما يلي:



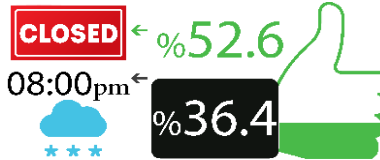
❖ (60.2%) من أصحاب المنشآت التجارية يؤيدون تحديد عدد ساعات عمل المنشآت، بالمقابل فان (24.5%) لا يؤيدون تحديد ساعات عمل المنشآت.



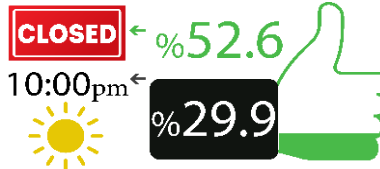
❖ (34.8%) من المؤيدين لتحديد ساعات العمل يرون ان أسباب ذلك تعود لاعتبارات اجتماعية من أجل اتاحة وقت أطول للعائلة والمناسبات الاجتماعية.



❖ (52.8%) من المؤيدين لتحديد ساعات العمل يرون ان يتم تحديد وقت فتح المنشآت التجارية بساعة محددة صباحاً، واختار ما نسبته (36.4%) منهم فتح المنشأة الساعة العاشرة صباحاً.



❖ (52.6%) من المؤيدين لتحديد ساعات العمل يرون ان يتم تحديد وقت اغلاق المنشآت التجارية بساعة محددة مساءً، واختار ما نسبته (36.4%) منهم ان يتم اغلاق المنشأة الساعة الثامنة مساءً في فصل الشتاء، واختار ما نسبته (29.9%) ان يتم اغلاق المنشأة الساعة العاشرة ليلاً صيفاً.



ويعرض الجزء الثاني نتائج تحليل الاستبانة جغرافياً، وأظهرت نتائج التحليل ما يلي:

❖ اختلف التركيز الجغرافي لاستطلاع رأي أصحاب المنشآت التجارية من منطقة لأخرى بسبب اختلاف أعداد المنشآت التجارية في الشارع و/أو المنطقة، وتنوع تخصص المنشآت التجارية، ومدى تجاوب أصحاب المنشآت مع فريق العمل الميداني.

❖ من أصل (19) منطقة جغرافية تم تغطيتها داخل حدود العاصمة عمان، زادت نسبة المؤيدين لتحديد ساعات عمل المنشآت التجارية في (16) منطقة، وزادت نسبة غير المؤيدين في (3) مناطق.



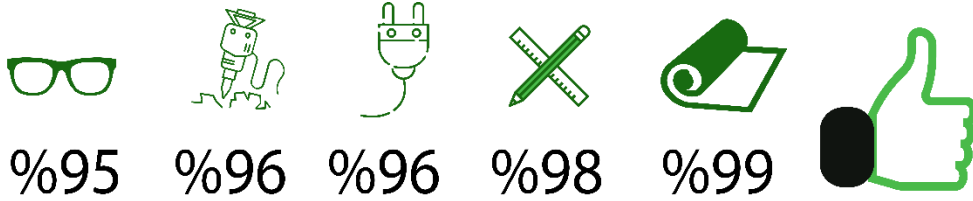
❖ بلغت نسبة المؤيدين لتحديد ساعات عمل المنشآت في منطقة الإذاعة والتلفزيون (100%)، ثم منطقة جبل الحسين وماركا (94%)، ثم منطقة صويلح (91%).



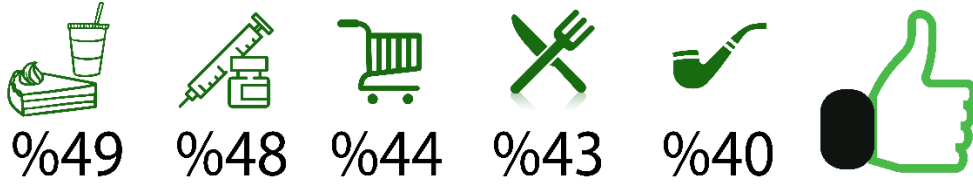


بين الجزء الثالث نتائج تحليل الاستبانة حسب المهنة، وأظهرت نتائج التحليل:
❖ (50%) من المؤيدين لتحديد ساعات العمل يرون أن يتم تحديد موعد فتح وإغلاق المنشآت التجارية حسب المهنة.

❖ جاءت أعلى نسبة لتحديد ساعات عمل المنشآت في مهنة المفروشات والسجاد والديكورات (99%)، ثم مهنة المكتبات والقرطاسية (98%)، ثم الالكترونيات والكهربائيات (96%)، ثم مواد البناء (96%)، ثم البصرييات (95%).



❖ جاءت أقل نسبة لتحديد ساعات عمل المنشآت في مهنة مستلزمات التدخين (40%)، ثم مهنة المطاعم والكوفي شوب (43%)، ثم قطاع التموين والسوبرماركت (44%)، ثم قطاع الصيدلة والمختبرات (48%)، ثم قطاع المخابر وبيع العصائر والحلويات (49%).



واستعرض الجزء الرابع التجارب العالمية والعربية مع التركيز على تجربة جمهورية مصر العربية التي تعتبر من التجارب العربية الناجحة بتطبيق مواعيد فتح وإغلاق المحلات التجارية، صيفاً اعتباراً من يوم الجمعة الأخيرة من شهر نيسان من كل عام حتى نهاية يوم الخميس الأخير من شهر ايلول من كل عام، واعتماداً على التجربة المصرية تم توضيح دور الجهات الحكومية المعنية في تحديد ساعات عمل المنشآت التجارية.

واعتماداً على النتائج التي تم التوصل لها، أوصت الدراسة التنسيق مع مجلس أمانة عمان لتفعيل الدور المناط بالغرف التجارية بموجب نص المادة (11) من قانون رخص المهن وتقديم التوصيات لبحث مجلس الأمانة على إصدار نظام لتحديد ساعات فتح وإغلاق المحلات التجارية، على ان يتم التدرج بتطبيق نظام ساعات فتح وإغلاق المنشآت التجارية العاملة في العاصمة عمان حسب المناطق والمهن التي ابدى أصحاب المنشآت فيها رغبة بذلك.

1- تحليل الاستبانة بشكل عام

1-1 المؤيدون لتحديد ساعات عمل المنشآت

- تم استطلاع رأي (3000) صاحب منشأة، وتم اعتماد إجابة (2774) منهم كعينة للدراسة لمعرفة رغبتهم في تحديد ساعات عمل المنشآت، وكانت نتائج التحليل على النحو الآتي:
- ❖ عدد المؤيدين لتحديد ساعات عمل المنشآت (1670) صاحب منشأة بنسبة (60.2%) من إجمالي عينة الدراسة.
 - ❖ عدد غير المؤيدين لتحديد ساعات عمل المنشآت (680) بنسبة (24.5%) من إجمالي عينة الدراسة.
 - ❖ عدد الاستبانات الفارغة (424) استبانة بنسبة (15.3%) من إجمالي عينة الدراسة.



2-1 أسباب تحديد ساعات عمل المنشآت

- تم استطلاع رأي (3000) صاحب منشأة، وتم اعتماد إجابة (2774) منهم كعينة للدراسة لتحديد أسباب تحديد ساعات عمل المنشآت، وكانت نتائج التحليل على النحو الآتي:
- ❖ (965) يرغبون لأسباب عائلية والمشاركة بالمناسبات الاجتماعية وبنسبة (34.8%) من إجمالي عينة الدراسة.
 - ❖ (724) يرغبون لتخفيف الحركة وبنسبة (26.1%) من إجمالي عينة الدراسة.
 - ❖ (563) يرغبون توفيراً للطاقة وبنسبة (20.3%) من إجمالي عينة الدراسة.
 - ❖ (519) يرغبون تخفيفاً للزدحام المروري وبنسبة (18.7%) من إجمالي عينة الدراسة.
 - ❖ (3) يرغبون لأسباب أخرى وبنسبة (0.10%) من إجمالي عينة الدراسة.

أسباب تحديد ساعات العمل



تخفيفاً للزدحام المروري
(519)
(%18.7)



توفيراً للطاقة
(563)
(%20.3)



قلة الحركة
(724)
(%26.1)



للعائلة والمناسبات الاجتماعية
(965)
(%34.8)

3-1 تحديد وقت فتح المنشآت بساعة محددة صباحاً

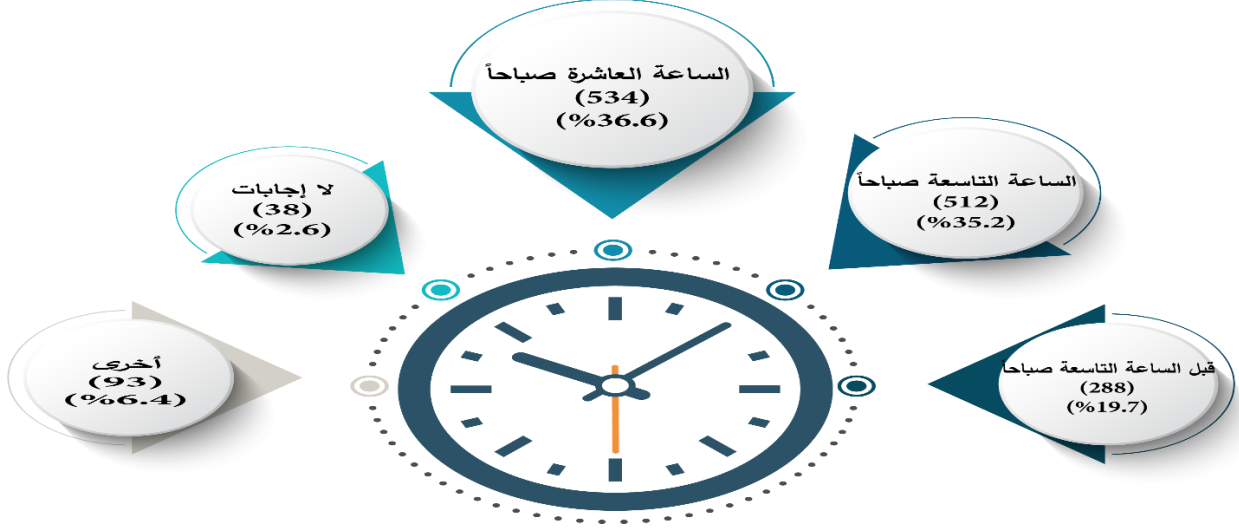
- تم استطلاع رأي (3000) صاحب منشأة، وتم اعتماد إجابة (2774) منهم كعينة للدراسة لمعرفة رغبتهم في تحديد وقت فتح المنشآت بساعة محددة صباحاً، وكانت نتائج التحليل على النحو الآتي:
- ❖ عدد المؤيدين لتحديد وقت فتح المنشآت بساعة محددة صباحاً (1465) صاحب منشأة بنسبة (52.8%) من إجمالي عينة الدراسة.
 - ❖ عدد غير المؤيدين لتحديد وقت فتح المنشآت بساعة محددة صباحاً (826) صاحب منشأة بنسبة (29.8%) من إجمالي عينة الدراسة.
 - ❖ (483) من اصحاب المنشآت لم يبدوا رأيهم حول رغبتهم او عدم رغبتهم بتحديد وقت فتح المنشآت بساعة محددة صباحاً بنسبة (17.4%).



الوقت الأنسب لفتح المنشآت صباحاً:

- تم استطلاع رأي (1465) صاحب منشأة مؤيدين لتحديد الوقت الأنسب لفتح المنشأة بساعة محددة، وكانت نتائج التحليل على النحو الآتي:
- ❖ (534) صاحب منشأة يؤيدون فتح المنشآت الساعة (10) صباحاً وبنسبة (36.6%).
 - ❖ (512) صاحب منشأة يؤيدون فتح المنشآت الساعة (9) صباحاً وبنسبة (35.2%).
 - ❖ (288) صاحب منشأة يؤيدون فتح المنشآت قبل الساعة (9) صباحاً وبنسبة (19.7%).
 - ❖ (93) صاحب منشأة يؤيدون فتح المنشآت صباحاً بوقت يختلف عن التاسعة والعاشر وبنسبة (6.4%).
 - ❖ (38) صاحب منشأة يؤيدون فتح المنشآت ولم يحددوا ساعة محددة صباحاً وبنسبة (2.6%).

الوقت الأنسب لفتح المنشآت التجارية صباحاً حسب رأي أصحاب المنشآت المؤيدين



4-1 تحديد وقت اغلاق المنشآت بساعة محددة مساءً

تم استطلاع رأي (3000) صاحب منشأة، وتم اعتماد إجابة (2774) منهم كعينة للدراسة لمعرفة رغبتهم في تحديد وقت اغلاق المنشآت بساعة محددة مساءً، وكانت نتائج التحليل على النحو الآتي:

- ❖ عدد المؤيدين لتحديد وقت اغلاق المنشآت بساعة محددة مساءً (1460) صاحب منشأة بنسبة (%52.6).
- ❖ عدد غير المؤيدين لتحديد وقت اغلاق المنشآت بساعة محددة مساءً (841) صاحب منشأة بنسبة (%30.3).
- ❖ (473) من اصحاب المنشآت لم يبدوا رأيهم حول رغبتهم أو عدم رغبتهم لتحديد وقت إغلاق المنشآت بساعة محددة مساءً وبنسبة (%17.1).

رأي أصحاب المنشآت بتحديد ساعة محددة لإغلاق المنشآت التجارية

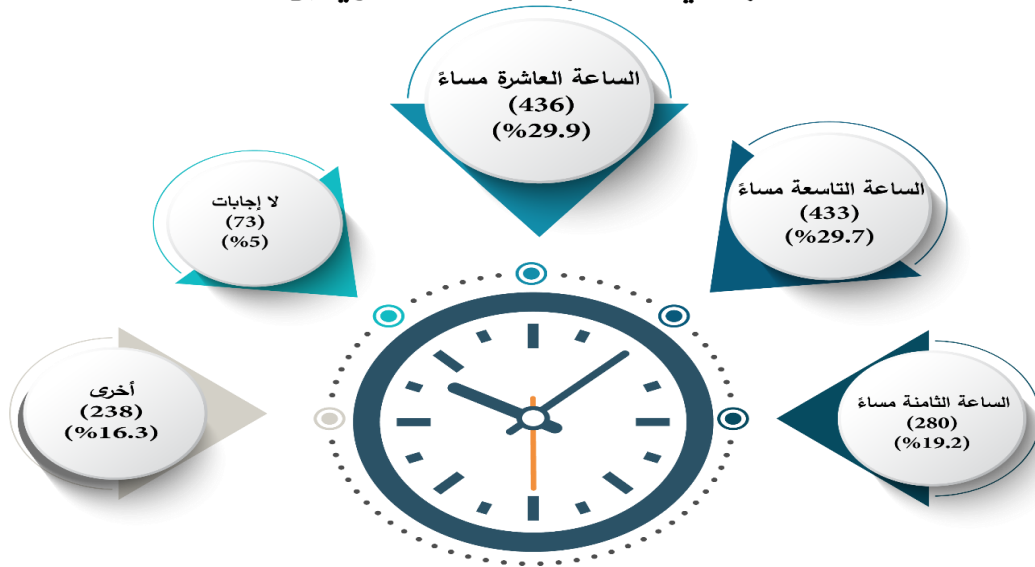


الوقت الأنسب للإغلاق (صيفاً):

تم استطلاع رأي (1460) صاحب منشأة مؤيدين لتحديد الوقت الأنسب للإغلاق صيفاً بساعة محددة، وكانت نتائج التحليل على النحو الآتي:

- ❖ (436) يؤيدون الإغلاق عند الساعة (10) مساءً بنسبة (29.9%).
- ❖ (433) يؤيدون الإغلاق عند الساعة (9) مساءً بنسبة (29.7%).
- ❖ (280) يؤيدون الإغلاق عند الساعة (8) مساءً بنسبة (19.2%).
- ❖ (238) يؤيدون إغلاق المنشآت مساءً بوقت يختلف عن الثامنة والتاسعة والعاشر بنسبة (16.3%).
- ❖ (73) يؤيدون إغلاق المنشآت ولم يحددوا ساعة محددة للإغلاق بنسبة (5.0%).

الوقت الأنسب لإغلاق المنشآت التجارية صيفاً حسب رأي أصحاب المنشآت المؤيدين

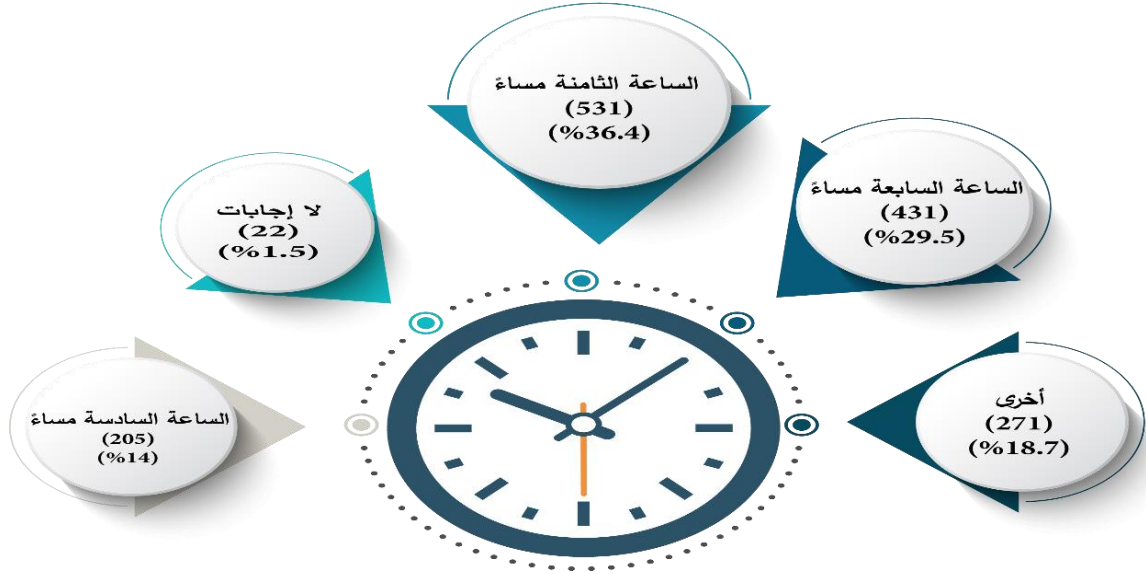


الوقت الأنسب للإغلاق (شتاءً):

تم استطلاع رأي (1460) صاحب منشأة مؤيدين لتحديد الوقت الأنسب للإغلاق شتاءً بساعة محددة، وكانت نتائج التحليل على النحو الآتي:

- ❖ (531) يؤيدون الإغلاق عند الساعة (8) مساءً بنسبة (36.4%).
- ❖ (431) يؤيدون الإغلاق عند الساعة (7) مساءً بنسبة (29.5%).
- ❖ (271) يؤيدون إغلاق المنشآت مساءً بوقت يختلف عن السادسة والسابعة والثامنة بنسبة (18.7%).
- ❖ (205) يؤيدون الإغلاق عند الساعة (6) مساءً بنسبة (14.0%).
- ❖ (22) يؤيدون إغلاق المنشآت ولم يحددوا ساعة محددة للإغلاق بنسبة (1.5%).

الوقت الأنسب لإغلاق المنشآت التجارية شتاءً حسب رأي أصحاب المنشآت المؤيدين



5-1 الملاحظات العامة والتغذية الراجعة

من خلال (التغذية الراجعة) لفريق العمل الميداني، ومن خلال ملاحظات تم تسجيلها من الميدان، هناك ملاحظات تستحق الوقوف عندها ومنها:

- 1- تكررت ملاحظة (من المؤيدين لتحديد ساعات العمل) أن التجربة نجحت خلال فترة (جائحة كورونا) حين كان يتم تحديد ساعات الفتح والإغلاق، مشيرين إلى أنها كانت ناجحة.
- 2- نسبة الراضين للتجاوب مع الاستبانة أشاروا إلى (استبانة سابقة للغرفة) / لم يتم تطبيقها بحسب آرائهم.
- 3- النسبة الأكبر من غير الراغبين بالإجابة على الاستبانة كانت للعاملين في مهنة الذهب والمجوهرات، ثم العاملين في الأجهزة الخلوية على التوالي، اعتقاداً من البعض أن الاستبانة لغايات (ضريبية).
- 4- رغم أن النسبة الأكبر للمؤيدين أيدوا بأن يكون تحديد ساعات الفتح والإغلاق للمحلات التجارية بحسب (المهنة)، إلا أن كثيرين كانوا يؤكدون ضرورة الأخذ بعين الاعتبار (المنطقة والشارع) حيث تزيد وتقل الحركة من منطقة إلى أخرى ومن شارع إلى آخر.
- 5- هناك شوارع في مناطق معينة كانت نسبة (غير المؤيدين) لتحديد ساعات الفتح والإغلاق للمنشآت التجارية أعلى من نسبة (المؤيدين)، مثل منطقة الوحدات ومنطقة الهاشمي الشمالي وشارع الأمير محمد على التوالي.
- 6- رغم أن الغالبية اختارت تحديد الساعة (9) أو (10) مساءً للإغلاق صيفاً، إلا أن نسبة كبيرة من العاملين في مهنة المطاعم والكوفي شوب ومستلزمات التدخين كانت تفضل عدم تحديد موعد للإغلاق صيفاً، أو تفضل التأخير لساعات ما بعد منتصف الليل، ومن هنا لم تؤيد النسبة الأكبر من العاملين في قطاعات المطاعم والكوفي شوب والمخابز والعصائر ومستلزمات التدخين والسوبر ماركت والصيديات تحديد موعد للإغلاق مساءً.
- 7- في المهن الطبية (الصيديات+المختبرات+العيادات الطبية) كانت الصيديات تحديداً والعيادات الأكثر رفضاً لتحديد المواعيد، في حين أيدت المختبرات - في غالبيتها- ذلك.
- 8- بحسب التقارير الميدانية، فإن هناك -شبه إجماع- بأن تحديد مواعيد فتح وإغلاق المحلات التجارية لا بد وأن يستثنى فترات (الذروة)، وهي تحديداً (الأعياد بتفاصيلها الدينية والوطنية وشهر رمضان المبارك خصوصاً للقطاعات الغذائية وعطلة نهاية الأسبوع).

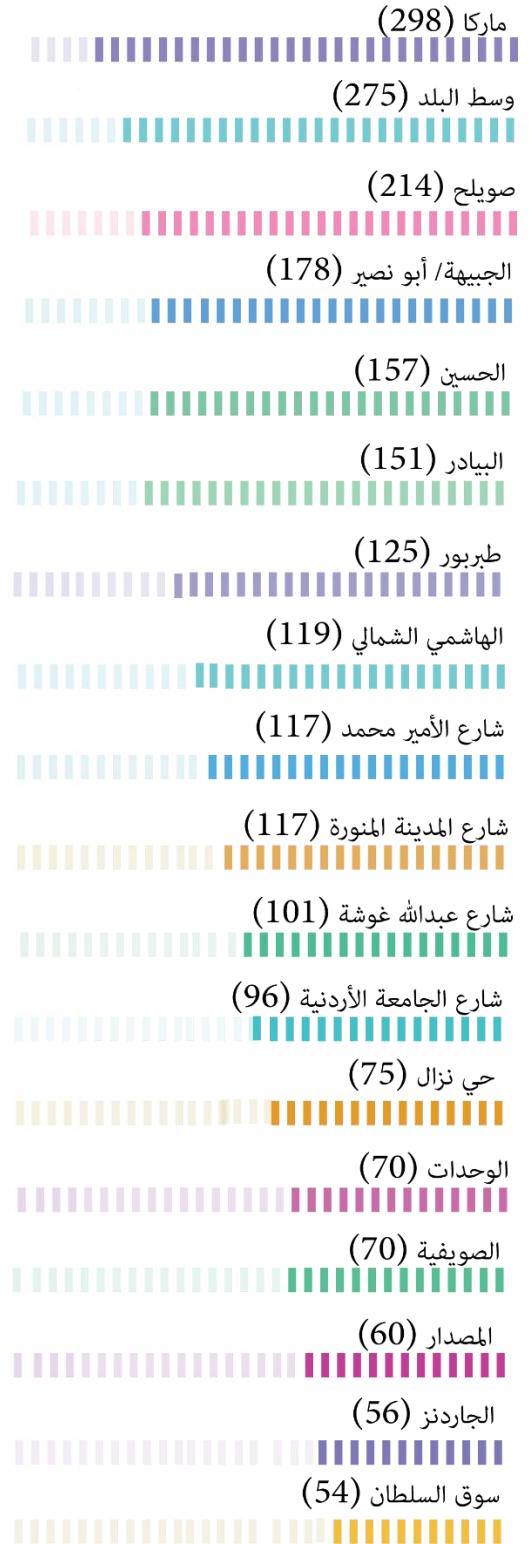
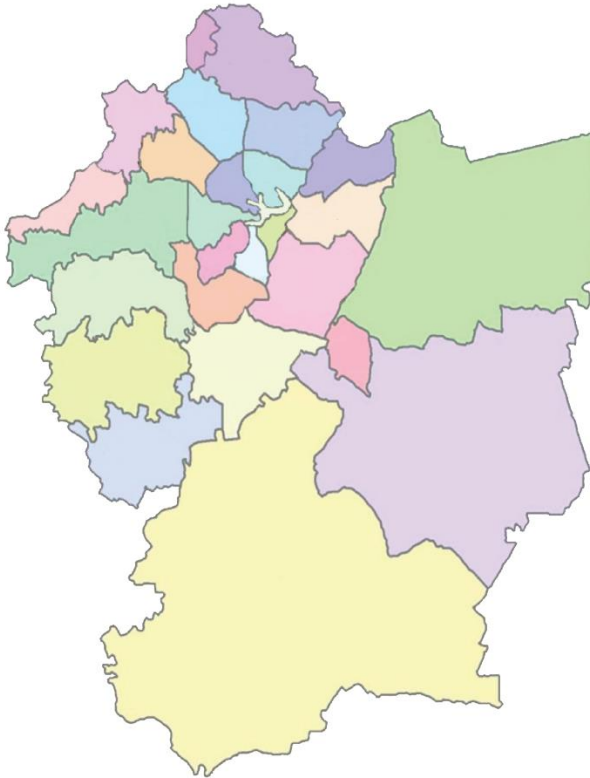
2- تحليل الاستبانة جغرافياً

1-2 المناطق الجغرافية التي شملها الاستطلاع

شمل استطلاع رأي أصحاب المحلات التجارية (19) منطقة جغرافية داخل حدود العاصمة عمان موزعة على النحو التالي:

- ❖ (298) منشأة ماركا (الشارع الرئيسي/ دوار سلاح الجو وحتى تقاطع الصناعية).
- ❖ (275) منشأة في وسط البلد (الجامع الحسين وتفرعاته) / من أمانة عمان وحتى الساحة الهاشمية+ من الجامع الحسين باتجاه سوق الذهب والبنك العربي/ من مطعم القدس حتى الجمارك.
- ❖ (214) منشأة في صويلح (الشارع الرئيسي).
- ❖ (178) منشأة في الجبيهة وأبو نصير (من المدينة الترفيهية سابقاً حتى دوار الجبيهة وما حولها).
- ❖ (157) منشأة في الحسين (من دوار الداخلية مروراً بدوار فراس وما حوله).
- ❖ (151) منشأة في ببادر وادي السير (من الثامن/ وحتى اشارات الباص السريع).
- ❖ (125) منشأة في طبربور (من اشارات طارق وحتى اشارات الباص السريع).
- ❖ (119) منشأة في الهاشمي (الشارع الرئيسي).
- ❖ (117) منشأة في شارع المدينة المنورة.
- ❖ (117) منشأة في شارع الأمير محمد (من الدوار الثالث نزولاً باتجاه البلد).
- ❖ (101) منشأة في شارع عبدالله غوشة (الدوار السابع).
- ❖ (96) منشأة شارع الجامعة الأردنية (من مسجد الجامعة/ حتى كليمة الأميرة سمية).
- ❖ (75) منشأة في حي نزال (من اشارات راس العين صعوداً لحي نزال حتى نهاية الشارع)
- ❖ (70) منشأة في الصويفية.
- ❖ (70) منشأة في شارع الوحدات الرئيسي (من البادية سابقاً وحتى كلية حطين).
- ❖ (60) منشأة في طلوع المصدار (من اشارات الأمانة حتى البادية سابقاً).
- ❖ (56) منشأة في شارع الجاردنز.
- ❖ (54) منشأة في شارع سوق السلطان (من مخازن شقير الدوائية وحتى أرامكس).
- ❖ (17) منشأة في شارع الإذاعة والتلفزيون.

المناطق الجغرافية التي شملها إستطلاع الرأي

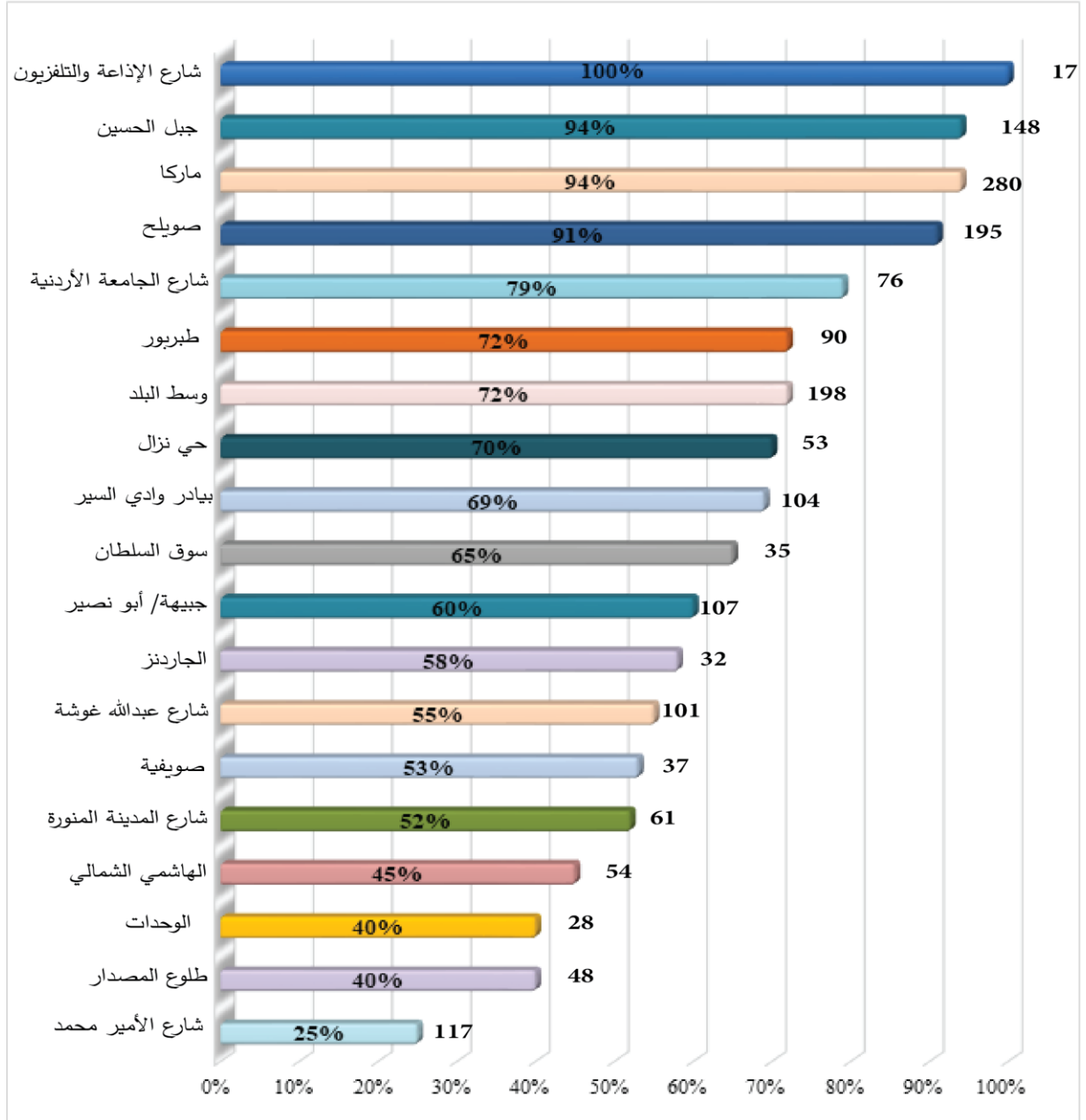


2-2 نتائج التحليل جغرافياً

تفاوت رأي أصحاب المنشآت التجارية حول تحديد ساعات العمل في المنشآت التجارية حسب المنطقة الجغرافية داخل حدود العاصمة عمان، وكان المؤيدون لتحديد ساعات العمل في المنشآت التجارية حسب المنطقة الجغرافية كالآتي:

- ❖ 100% شارع الإذاعة والتلفزيون.
- ❖ 94% منطقة جبل الحسين.
- ❖ 94% منطقة ماركا.
- ❖ 91% منطقة صويلح.
- ❖ 79% شارع الجامعة الاردنية.
- ❖ 72% منطقة طبربور.
- ❖ 72% منطقة وسط البلد.
- ❖ 70% منطقة حي نزال.
- ❖ 69% منطقة بيادر وادي السير.
- ❖ 65% شارع سوق السلطان.
- ❖ 60% منطقة الجبيهة وأبو نصير.
- ❖ 58% شارع الجاردنز.
- ❖ 55% شارع عبدالله غوشة.
- ❖ 53% منطقة الصويفية.
- ❖ 52% شارع المدينة.
- ❖ 45% منطقة الهاشمي الشمالي.
- ❖ 40% منطقة الوحدات.
- ❖ 40% منطقة طلوع المصدار.
- ❖ 25% شارع الأمير محمد.

توزيع المؤيدين لتحديد ساعات عمل المنشآت جغرافياً



3- تحليل الاستبانة قطاعياً

1-3 المهن والقطاعات التي شملها الاستطلاع

شمل استطلاع رأي أصحاب المنشآت التجارية (18) مهنة موزعة على النحو التالي :

❖ (330) الملابس والاقمشة والستائر والمطرزات وبيع الاحذية.

❖ (285) مهنة المطاعم والكوفي شوب

❖ (192) التموين والسوبر ماركت

❖ (172) الصيدليات والمختبرات الطبية

❖ (167) بيع العطور والاكسسوارات ومواد التجميل

❖ (153) مجال المكتبات وبيع القرطاسية.

❖ (108) بيع الأجهزة الخلوية

❖ (96) مجال الحلويات والمخابز والعصائر

❖ (95) مهنة المحامص والبن

❖ (94) بيع الالكترونيات والأجهزة الكهربائية.

❖ (94) بيع المفروشات والسجاد والديكورات

❖ (94) منشأة خدماتية

❖ (73) مهنة الخضار والفواكه وبيع اللحوم

❖ (63) بيع الذهب والمجوهرات

❖ (57) بيع التدخين ومستلزماتها.

❖ (51) مهنة البصريات

❖ (40) بيع مواد البناء

❖ (167) مهن اخرى

المهن والقطاعات التي شملها استطلاع الرأي

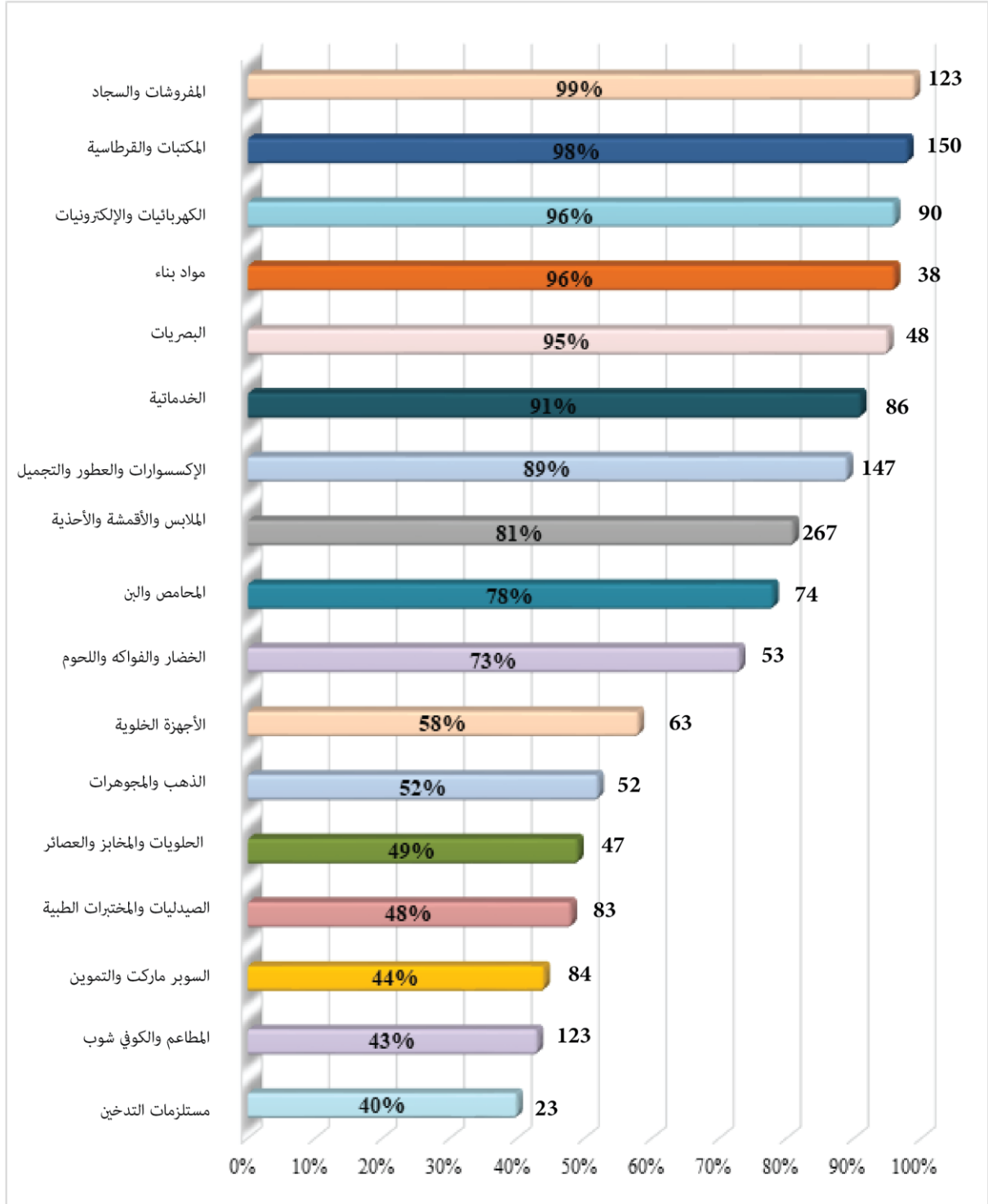


2-3 نتائج التحليل حسب المهنة

تفاوت رأي أصحاب المنشآت التجارية حول تحديد ساعات العمل في المنشآت التجارية حسب المهنة، وكان المؤيدين لتحديد ساعات العمل في المنشآت التجارية حسب المهنة كالاتي :

- ❖ (99%) المفروشات والسجاد والديكورات.
- ❖ (98%) المكتبات والقرطاسية.
- ❖ (96%) الكهربيائيات.
- ❖ (96%) مواد البناء.
- ❖ (95%) البصرييات.
- ❖ (91%) الخدماتية.
- ❖ (89%) الإكسسوار والعتطور ومواد التجميل.
- ❖ (81%) الملابس والاقمشة والاحذية.
- ❖ (78%) المحامص واللين.
- ❖ (73%) الخضار والفواكه واللحوم.
- ❖ (58%) الأجهزة الخلوية.
- ❖ (52%) الذهب والمجوهرات.
- ❖ (49%) الحلويات والمخابز والعصائر.
- ❖ (48%) الصيدليات والمختبرات الطبية.
- ❖ (44%) السوبرماركت والتموين.
- ❖ (43%) المطاعم والكوفي شوب.
- ❖ (40%) مستلزمات التدخين.

توزيع المؤيدين لتحديد ساعات العمل حسب المهنة



4- التجارب العالمية والعربية

1-4 ملخص التجارب العالمية والعربية

تختلف ساعات فتح وإغلاق المحلات التجارية حول العالم بناءً على الثقافة والتقاليد والتشريعات المحلية، وهو قرار يتخذه أصحاب الأعمال بناءً على عوامل عدة، نذكر منها:

- 1- سلوك العملاء وعادات التسوق: قد يتم تحديد ساعات العمل بناءً على أوقات تواجد العملاء الأكثر نشاطاً، على سبيل المثال، قد يكون هناك طلب كبير في فترة ما بعد الظهر أو في المساء لدى العملاء الذين يعملون نهاراً.
- 2- المنافسة: قد يكون هناك تأثير منافسة الأعمال التجارية المجاورة، قد يحاول أصحاب المحلات مواجهة المنافسة عن طريق تحديد ساعات عمل مختلفة أو تمديد ساعات العمل لجذب المزيد من العملاء.
- 3- تشريعات العمل والعمل النقابي: تختلف التشريعات المحلية واتفاقيات العمل فيما يتعلق بساعات العمل المسموح بها وحقوق الموظفين، يجب أن يأخذ أصحاب الأعمال هذه العوامل في الاعتبار عند تحديد ساعات عمل منشأتهم.
- 4- نوع القطاع: قد يكون هناك اختلاف في ساعات العمل بين القطاعات المختلفة، على سبيل المثال، يمكن أن تكون ساعات العمل في قطاع التجزئة مختلفة عن ساعات العمل في قطاع الخدمات المصرفية.
- 5- عوامل ثقافية ودينية: تعتبر العوامل الثقافية والدينية أيضاً عاملاً هاماً في تحديد ساعات العمل، قد تكون هناك عادات وتقاليد محلية تؤثر في ساعات العمل، مثل الاحتفالات الدينية أو العطلات الوطنية التي يتم توقع وجود حركة.
- 6- طلب الموردين: قد يؤثر طلب الموردين في تحديد ساعات عمل المحلات التجارية، فإذا كانت هناك تواريب أو أوقات محددة لتسليم البضائع أو تجديدها، فقد يتعين على أصحاب الأعمال ضبط ساعات العمل بناءً على ذلك.
- 7- عوامل جغرافية وجدوى اقتصادية: في بعض الأحيان، قد تؤثر العوامل الجغرافية مثل الموقع الجغرافي وحجم السكان في تحديد ساعات العمل، يتعين على أصحاب الأعمال تحديد إذا ما كانت هناك حاجة كافية لتشغيل المنشأة في ساعات معينة بناءً على توزيع السكان والاقتصاد المحلي.
- 8- الإيرادات المتوقعة وتحقيق الربحية: يجب أن يأخذ أصحاب الأعمال في الاعتبار الإيرادات المتوقعة وتحقيق الربحية عند تحديد ساعات العمل، فقد يحددون ساعات عمل قصيرة أو يقللون من ساعات العمل في حالة عدم وجود إقبال كافٍ أو لتقليل تكاليف العمل وزيادة الربحية.
- 9- السياسة الحكومية والتشريعات الاقتصادية: يمكن أن تؤثر السياسة الحكومية والتشريعات الاقتصادية في تحديد ساعات العمل، قد تفرض الحكومات قيوداً على ساعات العمل للحفاظ على التوازن بين العمالة والاقتصاد، أو قد توفر حوافز لتشجيع تمديد ساعات العمل لدعم النمو الاقتصادي.

هناك العديد من الدول التي تفرض مواعيد محددة لفتح وإغلاق المنشآت التجارية، ومن الأمثلة على الدول التي تطبق مواعيد محددة للمحال التجارية:

- ❖ **فرنسا:** في عام 2015، قامت فرنسا بتعديل قانون يلزم المنشآت التجارية بإغلاق أبوابها في الساعة 9 مساءً، باستثناء بعض الفترات الخاصة مثل الأعياد والتخفيضات السنوية.
- ❖ **إسبانيا:** يشمل النظام القانوني للتجارة ما يُعرف بـ "ساعات العمل التجارية"، وفقاً لهذا النظام، يتم تحديد ساعات الفتح والإغلاق الرسمية للمحلات التجارية، وعادةً ما يكون الإغلاق في وقت مبكر في المساء.

- ❖ **الولايات المتحدة:** تختلف ساعات فتح وإغلاق المنشآت التجارية بين الولايات والمدن. ومع ذلك، هناك بعض الشركات الكبرى مثل (وول مارت) و(تارغيت) تفتح أبوابها 24 ساعة في اليوم.
- ❖ **اليابان:** تعمل معظم المتاجر في اليابان من الساعة 10 صباحًا حتى الساعة 8 مساءً، وتغلق خلال فترة الغداء من الساعة 12 ظهرًا حتى الساعة 1 ظهرًا.
- ❖ **ألمانيا:** هناك قيود على ساعات عمل المحلات التجارية، على سبيل المثال، يُطلب من المحال التجارية إغلاق أبوابها في أيام الأحد والعطلات الرسمية، ويتم تحديد ساعات العمل الأخرى حسب القانون وتختلف من ولاية لأخرى.
- ❖ **الصين:** تفتح معظم المتاجر في الصباح الباكر حتى الليل، بما في ذلك عطلة نهاية الأسبوع.

عربيًا، تحدد الدول العربية ساعات فتح وإغلاق المنشآت التجارية بناءً على القوانين واللوائح المحلية، ويختلف تحديد ساعات العمل من دولة عربية إلى أخرى وحتى من منطقة إلى أخرى داخل الدولة نفسها، وفيما يلي بعض الأمثلة على بعض الدول العربية وساعات عمل المنشآت التجارية فيها:

- ❖ **المملكة العربية السعودية:** تفتح المنشآت التجارية عادة في الفترة الصباحية من الساعة 9 صباحًا حتى 1 ظهرًا، ثم تعاود العمل في الفترة المسائية من الساعة 4 عصرًا حتى 12 منتصف الليل، وتختلف ساعات العمل خلال شهر رمضان المبارك حيث تكون الفترة المسائية من الساعة 8 مساءً حتى 1 صباحًا.
- ❖ **الإمارات العربية المتحدة:** تختلف ساعات العمل في الإمارات بين المناطق والقطاعات المختلفة، وعادة، تفتح المحلات التجارية من الساعة 8 أو 9 صباحًا حتى الظهر، وتعاود العمل في المساء من الساعة 4 عصرًا حتى 10 مساءً، وتختلف ساعات العمل في المراكز التجارية والمولات حيث قد تكون مطوّلة بشكل عام.
- ❖ **مصر:** تفتح المحلات التجارية في مصر عادة من الساعة 9 أو 10 صباحًا حتى الساعة 10 أو 11 مساءً، وتختلف ساعات العمل في القاهرة والمدن الكبرى عن المناطق الريفية والأقاليم الأخرى.
- ❖ **المغرب:** يعتمد ساعات العمل في فتح المحلات التجارية على نوع المنشأة وموقعها، وعلى العموم، تفتح المحلات التجارية في المغرب من الساعة 9 صباحًا حتى الساعة 1 ظهرًا، وتعاود العمل في الفترة المسائية من الساعة 4 عصرًا حتى الساعة 8 مساءً.

وتختلف ساعات فتح وإغلاق المنشآت التجارية حسب المنطقة الجغرافية التي تقع فيها المتاجر، حيث يتم تحديد ساعات العمل بناءً على العوامل الجغرافية والثقافية والدينية والاقتصادية الخاصة بكل منطقة، وفيما يلي بعض التجارب العالمية في تحديد ساعات فتح وإغلاق المنشآت التجارية حسب المنطقة الجغرافية:

- ❖ **المملكة المتحدة:** تفتح معظم المتاجر في المدن والمراكز التجارية من الساعة 9 صباحًا حتى الساعة 6 مساءً، في حين تفتح بعض المتاجر في المناطق السياحية والساحلية حتى وقت متأخر من الليل، كما تختلف ساعات عمل المتاجر في الأحياء الراقية والأحياء الفقيرة.
- ❖ **الولايات المتحدة:** يختلف تحديد ساعات العمل حسب المنطقة الجغرافية في كل ولاية ونوع المتجر، وتفتح بعض المتاجر طوال اليوم في بعض المدن الكبرى والمراكز التجارية.
- ❖ **الشرق الأوسط:** في بعض دول العربية مثل السعودية والإمارات العربية المتحدة، تفتح معظم المتاجر من الساعة 10 صباحًا حتى الساعة 10 مساءً، في حين يغلق بعض المتاجر خلال فترة الصلاة الجماعية، ويعتبر مركز التسوق "مول الإمارات" في دبي من بين المراكز التجارية الرائدة في العالم حيث يفتح من الساعة 10 صباحًا حتى الساعة 12 منتصف الليل.
- ❖ **آسيا:** في بعض دول آسيا مثل كوريا الجنوبية، تفتح متاجر السوبرماركت والمحلات التجارية من الساعة 10 صباحًا حتى الساعة 9 مساءً، في حين تفتح متاجر الأطعمة الصغيرة والمتاجر التي تباع المنتجات التقليدية في وقت مبكر من الصباح، وتغلق معظم المحلات التجارية يوم الأحد، وفي اليابان، تختلف ساعات عمل المحلات التجارية بناءً على نوع المتجر والمنطقة، على سبيل المثال،

تغلق معظم متاجر البقالة والسوبرماركت في المدن الكبيرة في وقت متأخر من الليل، بينما تغلق بعض المتاجر التقليدية في الأحياء السكنية في وقت مبكر في المساء، وفي سنغافورة، تفتح معظم المحلات التجارية من الساعة 10 صباحًا حتى الساعة 10 مساءً في المراكز التجارية الكبيرة والأحياء التجارية الحيوية، وتوجد أيضًا محلات صغيرة تفتح في ساعات مبكرة من الصباح، وفي تايلاند، تفتح معظم المحلات التجارية من الساعة 10 صباحًا حتى الساعة 9 مساءً، وتوجد أيضًا أسواق ليلية تفتح في ساعات المساء وتستمر حتى ساعات متأخرة من الليل، وفي ماليزيا، تختلف ساعات فتح المحلات التجارية بناءً على المنطقة ونوع المتجر، تفتح معظم المراكز التجارية والمتاجر الكبيرة من الساعة 10 صباحًا حتى الساعة 10 مساءً، وتفتح بعض المتاجر الصغيرة في الأحياء السكنية في ساعات مبكرة من الصباح وتغلق في وقت مبكر في المساء، وتفتح بعض المحلات التجارية في الصين لمدة 24 ساعة في اليوم، في حين يغلق بعض المتاجر في بلدان مثل الهند مبكرًا في المساء.

كما أن تحديد ساعات فتح واغلاق المنشآت التجارية يختلف حسب القطاع الذي يعمل فيه المتجر، حيث يتم تحديد ساعات العمل بناءً على العوامل الخاصة بكل قطاع، وفيما يلي بعض التجارب العالمية في تحديد ساعات فتح واغلاق المنشآت التجارية حسب القطاع:

- ❖ **قطاع التجزئة:** في الولايات المتحدة، يعتبر قطاع التجزئة من أكبر القطاعات التي تحدد ساعات العمل الطويلة، حيث تفتح بعض المتاجر أبوابها 24 ساعة في اليوم، وفي بعض البلدان مثل فرنسا، تم تشريع قانون يحدد ساعات فتح واغلاق المتاجر في الساعة 9 مساءً، مع استثناء بعض الفترات الخاصة.
- ❖ **قطاع السياحة:** في دبي، تفتح متاجر السوق التقليدية (السوق الذهبي) من الساعة 10 صباحًا حتى الساعة 10 مساءً، في حين تفتح متاجر دبي مول (وهو أكبر مول في العالم) من الساعة 10 صباحًا حتى الساعة 12 منتصف الليل.
- ❖ **قطاع الصحة:** في الولايات المتحدة، يختلف تحديد ساعات عمل المراكز الطبية بحسب المنطقة والمستشفى، وتفتح بعض المراكز على مدار الساعة.
- ❖ **قطاع الأغذية والمشروبات:** في الولايات المتحدة، تعمل معظم متاجر البقالة من الساعة 6 صباحًا حتى الساعة 10 مساءً، في حين يفتح بعض المطاعم أبوابها طوال اليوم.
- ❖ **قطاع الخدمات المالية:** في الولايات المتحدة، يعتمد تحديد ساعات العمل للبنوك ومكاتب الصرافة على المنطقة.

من التجارب العربية الناجحة بتحديد ساعات فتح واغلاق المنشآت التجارية تلك المطبقة في جمهورية مصر العربية، وهناك تجربة قائمة، حيث تكون أشهر الصيف اعتباراً من يوم الجمعة الأخيرة من شهر أبريل / نيسان من كل عام حتى نهاية يوم الخميس الأخير من شهر سبتمبر. مع لك نم لوليا /

4-2 تجربة جمهورية مصر العربية

المواعيد الصيفية والشتوية لفتح واغلاق المنشآت التجارية :

1. تفتح المحلات التجارية والمولات أبوابها الساعة (7) صباحاً صيفاً وشتاءً، وتغلق هذه المحلات أبوابها مساءً الساعة (11) صيفاً والساعة (10) شتاءً، ويتم زيادة التوقيت يومي الخميس والجمعة، وفي أيام الإجازات والأعياد الرسمية للدولة تغلق الساعة (12) منتصف الليل صيفاً والساعة (11) مساءً شتاءً.
2. تفتح المطاعم والكافيات والبيازارات بما فيها الموجودة بالمولات التجارية أبوابها الساعة (5) صباحاً صيفاً وشتاءً، وتغلق الساعة (1) صباحاً. ءاتش ليللا فستتم (12) ةعاسلاو أفيص

3. استمرار خدمة (Take-away) وخدمة توصيل الطلبات للمنازل بالنسبة للمطاعم والكافيات على مدار الساعة.
4. فتح جميع محال الورش والأعمال الحرفية داخل التجمعات السكنية يوميًا من الساعة (8) صباحًا صيفاً وشتاءً، وتغلق أبوابها مساءً الساعة (7) صيفاً والساعة (6) شتاءً، عدا الورش الموجودة على الطرق ومحطات الوقود، والورش المرتبطة بالخدمات العاجلة للمواطن.
5. تُستثنى من المواعيد محال البقالة والسوبر ماركت والمخابز والأفران.
6. مراعاة مواعيد الأنشطة الليلية لبعض المحال مثل محال بيع الفواكه والخضراوات ومحلات الدواجن وأسواق الجملة والصيدليات.
7. يجوز تعديل مواعيد الفتح والاطلاق بالنسبة للمحال الموجودة بالمحافظات الساحلية بقرار من وزير التنمية المحلية بناءً على اقتراح المحافظ.

نتائج الدراسة تتفق كثيراً مع التجربة المصرية من حيث:

- 1- تمديد ساعات الاغلاق لمدة ساعة خلال فصل الصيف.
- 2- استثناء قطاعات (Take-away) /الطلبات (على مدى الـ 24 ساعة) كما كان الحال ايام جائحة كورونا.
- 3- مراعاة الموقع او الشارع من خلال التفريق بين الورش داخل المناطق والآخرى على الشوارع الرئيسية.
- 4- استثناء قطاعات ضرورية للمواطنين مثل البقالة او السوبرماركت والمخابز والافران.
- 5- رفض كثير من المطاعم تحديد ساعات الاغلاق مساءً لوجود طلب وحركة من خلال خدمات التيك اوي / والطلبات على مدى الـ 24 ساعة.

3-4 الجهات الحكومية المعنية بتحديد ساعات عمل المنشآت

في مصر يصدر القرار عن وزير التنمية المحلية بناءً على تنسيب المحافظ، وفي الأردن تقترح الدراسة ان يتم بدء تطبيق التجربة في العاصمة عمان، على ان يصدر قرار تحديد ساعات فتح واغلاق المنشآت التجارية العاملة داخل حدود العاصمة عمان من مجلس امانة عمان، وبالتنسيق مع غرفة تجارة عمان، وحسب نص التشريعات المنظمة لذلك كالتالي:

تنص المادة (13) من قانون امانة عمان رقم (18) لسنة 2021:

أ- على الرغم مما ورد في أي تشريع آخر، تتولى الأمانة ضمن حدودها ومن خلال جهازها الاداري والتنفيذي المهام والصلاحيات التالية:

10- إصدار ومنح رخص المهن والحرف والصناعات، بما في ذلك المطاعم والملاهي العامة وأماكن التسلية وما في حكمها والمكاتب المهنية وغيرها وتنظيم شؤونها بتعيين الأماكن التي تمارس فيها أعمالها، وتحديد مواعيد فتحها وإغلاقها.

كما تنص المادة (11) من قانون رخص المهن رقم (11) لسنة (2022) على ما يلي:

ج- مع مراعاة ما ورد في قانون امانة عمان والأنظمة الصادرة بمقتضاه، للمجلس تحديد ساعات فتح المحلات واغلاقها لمهن محددة وضمن مناطق معينة، وتحديد أوقات وإجراءات استلام البضائع وتحميلها، بموجب نظام يصدر لهذه الغاية.

د- لغايات إصدار الأنظمة المشار إليها في الفقرتين (ب) و(ج) من هذه المادة، على المجلس القيام بما يلي :

- 1- إجراء الدراسات الشاملة والمعززة ونشرها للتشاور لتحديد الآثار والكلف المترتبة على إصدار الأنظمة المشار إليها في الفقرتين (ب) و(ج) من هذه المادة.
- 2- التنسيق والعمل المشترك مع الجهات المختصة والغرف التجارية والصناعية وأي جهة ذات علاقة.

بالتالي فقد أكد القانون على صلاحية تحديد ساعات فتح المحلات واغلاقها لمجلس الامانة وهو ما كان منصوص عليه في قانون امانة عمان، وأن ما اضافته المشرع من خلال قانون رخص المهن داخل حدود أمانة عمان هو النص في وجوب التنسيق والعمل المشترك مع الغرف التجارية صراحةً، وذلك لتنظيم المهن غير المنظمة وتحديد ساعات فتح واغلاق المحلات لمهن محددة ضمن مناطق معينة.

التوصيات:

اعتماداً على نتائج الدراسة، توصي الدراسة التنسيق مع مجلس أمانة عمان لتفعيل الدور المناط بالغرف التجارية بموجب نص المادة (11) من قانون رخص المهن وتقديم التوصيات لحث مجلس الامانة على اصدار النظام المشار اليه في ذات المادة بما يتناسب مع متطلبات اعضاء الهيئة العامة للغرفة من ناحية تحديد ساعات فتح واغلاق المحلات التجارية، وعلى الشكل التالي:

1- التدرج بتطبيق ساعات فتح واغلاق المنشآت التجارية العاملة في العاصمة عمان، على غرار التجربة المصرية، وحسب نتائج الدراسة ضمن المعايير التالية:

❖ البدء بتطبيق القرار في المناطق التالية التي زاد نسبة المؤيدون لتحديد ساعات عمل المنشآت فيها عن (90%) وهي: منطقة الإذاعة والتلفزيون (100%)، ومنطقة جبل الحسين وماركا (94%)، ومنطقة صويلح (91%).

❖ البدء بتطبيق القرار على المهن التالية التي زاد نسبة المؤيدون لتحديد ساعات عمل المنشآت فيها عن (95%) وهي: المفروشات والسجاد والديكورات (99%)، وقطاع المكتبات والقرطاسية (98%)، والالكترونيات والكهربائيات (96%)، ومواد البناء (96%)، وقطاع البصريات (95%).

2- في حال نجاح التجربة تعمم على كافة المنشآت العاملة داخل حدود العاصمة عمان وعلى كافة المهن.

3- في حال نجاح التجربة على العاصمة عمان البدء بتطبيق ساعات فتح واغلاق المنشآت التجارية العاملة في المحافظات الاخرى، على غرار التجربة في العاصمة عمان.