

التقرير السنوي ٢٠١٨م



طموح بلا حدود

صفحات من قصة نجاح ماكدونالدز السعودية في توظيف الوظائف

رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



www.Ajyalona.com

التقرير السنوي ٢٠١٨م

صفحات من قصة نجاح ماكدونالدز السعودية في توظيف الوضائف



السعودية

أجبالنا
مسؤوليتنا



www.Ajyalona.com

شكراً موظفينا

شركاء النجاح

إن هذا النجاح المتواصل هو نواة العمل الفريد الذي حققه ٨٠٠٤ فردٍ يمثلون أسرة كبيرة واحدة ومترابطة (أسرة ماكدونالدز السعودية).

نكرر الشكر مرات ومرات لكم موظفينا لما بذلتموه من جهد، والإنجازات التي حققتوها هذا العام، جعلت ماكدونالدز السعودية في طليعة الشركات الوطنية، وعززت مكانتنا كأحد رواد القطاع الخاص، ولاعب رئيسي في سوق مطاعم الخدمة السريعة.

دمتم بخير.. فأنتم كنزٌ لهذا الوطن.



في تقرير هذا العام

٧ - ٦

كلمة ماكدونالدز

٨

برنامج طموح (في المناطق الوسطى والشرقية والشمالية)

٩

المسار السريع (في المنطقتين الغربية والجنوبية)

١٠

شباب ماكدونالدز قادة المستقبل

١١

توظيف ماكدونالدز لذوي الاحتياجات

١٣ - ١٢

مدراء ماكدونالدز يتحدثون

١٥ - ١٤

إنجازات ماكدونالدز ٢٠١٨م

١٧ - ١٦

قصة نجاح

١٩ - ١٨

إطلاقة على ماكدونالدز السعودية



٨٠٠٤
موظفاً



٢٨٤
فرعاً



٢٩٪
نسبة التوطين

كلمة ماكdonaldز

نجاح متواصل .. والقادم أجمل



إلا أن هذه الفكرة لا تقلل من أهمية العمل المشترك مع المنافسين وكافة منشآت القطاع الخاص، بل إنها تجعل شركتنا أكثر أهمية من أي وقت مضى.

على نحو آخر، لا مفر من حقيقة أننا كنا السباقين في تبني مبادرات توظيف الوظائف، واليوم، ننتقل إلى ما هو أبعد من ذلك؛ إذ فتحت ماكdonaldز أبوابها أيضاً للنصف الثاني من المجتمع، المرأة السعودية، التي أثبتت جدارتها في قيادة بعض الأقسام والإدارات، لتتوافق هذه الرغبة مع طموحات ورؤية المملكة ٢٠٣٠، التي تشكل نهجنا الذي نسير عليه.

دائماً كانت ماكdonaldز في مقام الداعم للشباب السعودي، وشريكاً لوزارة العمل في برامجها الهادفة للحد من معدلات البطالة؛ إذ قدمت فرصة التدريب والتأهيل، ثم التوظيف، لآلاف الشباب على مدى ربع قرن من بدء انطلاقها في المملكة، وفي هذا العام نخطو نحو مبادرة أكثر تميزاً، وهي توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة.

يطل علينا عام ٢٠١٩م واعدأ بالكثير من التفاؤل، فالتطوير المستمر في منظومة عملنا لا ينقطع، وفرق العمل في الموارد البشرية وخدمة المجتمع تعمل دون كلل أو ملل، وقد قطعنا شوطاً طويلاً في ابتكار برامج متميزة هي الأولى من نوعها في المملكة؛ تهدف إلى تأهيل الشباب السعودي ليصبح مديراً لأحد فروعنا، وهي تجربة تستحق أن تروى في الصفحات التالية.

مرت السنوات الخمس والعشرون من مسيرتنا سريعاً كالشهاب الخاطف، وخلالها قدمنا العديد من المبادرات والبرامج المرنة والفعالة والتي تعكس رغبتنا في تحقيق تطلعات الوطن لتوظيف أبنائه، والارتقاء بأدائهم المهني والوظيفي.

لقد كانت مهمة توظيف الوظائف، وما زالت، محوراً من المحاور الرئيسية التي ننظر إليها بعين التحدي، ونقطة تركيز رأس الهرم في ماكdonaldز السعودية بشقيها؛ شركة الرياض العالمية للأغذية صاحبة حق امتياز مطاعم ماكdonaldز في المناطق الوسطى والشرقية والشمالية من المملكة، وشركة رضا للخدمات الغذائية المحدودة صاحبة حق امتياز مطاعم ماكdonaldز في المنطقتين الغربية والجنوبية من المملكة.

«كيف نستقطب المواهب السعودية؟».. تشكل فكرة الانتقال من البحث عن كم الوظائف وعددها إلى جودة الوظائف ونوعيتها «الخلطة السرية» التي يتوق كل أصحابنا في منشآت القطاع الخاص لاستلهاام الأفكار منها، إذ تشكل مثلاً استثنائياً لقوة استراتيجيتنا الجديدة، وكيف يمكن أن تغير فكرة مميزة مسار المنشأة وتحافظ على ربحيتها بسواعد أبناء الوطن.

يطل علينا عام ٢٠١٩م واعدأ بالكثير من التفاؤل، فالتطوير المستمر في منظومة عملنا لا ينقطع، وفرق العمل في الموارد البشرية وخدمة المجتمع تعمل دون كلل أو ملل، وقد قطعنا شوطاً طويلاً في ابتكار برامج متميزة هي الأولى من نوعها في المملكة.



عبدالرحمن علي رضا
مدير عام شركة رضا للخدمات الغذائية المحدودة

صاحبة حق امتياز مطاعم ماكدونالدز
في المنطقتين الغربية والجنوبية من المملكة



مشعل بن خالد آل سعود
الرئيس العام لشركة الرياض العالمية للأغذية

صاحبة حق امتياز مطاعم ماكدونالدز
في المناطق الوسطى والشرقية والشمالية من المملكة

نتطلع أيضاً إلى عام جديد نحمل فيه شعلة الابتكار والتجارب الناجحة إلى الآخرين، حيث نجدد العهد على تقديم مزيد من القصص الملهمة، جنباً إلى جنب مع مواصلة التقدم في مجال توظيف الوظائف وتحسين بيئة العمل، مما يضمن توسعاً مستداماً في عدد الفروع والموظفين والعوائد، ونأمل أن يكون تقريرنا هذا نافذة يتمكن من خلالها الجميع طرق دروب النجاح.

فيما يزخر تقرير توظيف الوظائف لعام ٢٠١٨م بالكثير من الأفكار حول تحسين بيئة العمل، ويتضمن توثيقاً للاستراتيجية الجديدة التي بدأناها في ماكدونالدز السعودية، إذ كان عام الانتقال من الكم إلى الجودة هو أكبر تحول في مسيرتنا الممتدة منذ افتتاح أول فرع ماكدونالدز بالمملكة عام ١٩٩٣م.

سعداء بالأصدقاء والآثار التي تتركها تقاريرنا هذه في سوق العمل، والتي تضعنا في ريادة السوق واللاعب الرئيسي والمؤثر في قاطرة التوظيف وآلياته، والعلامة التجارية الأكثر دعماً لخطط ولوائح وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، مما يدفعنا بكل ثقة لتحقيق المزيد من الفعوات والخطوات الإيجابية في مسيرة التوظيف في المملكة.

بالطبع لا تتمثل مهمة هذا التقرير في خدمة من سيقرأونه فقط، وإنما في خدمة الآلاف من أبناء الوطن، الذين سيستفيدون من البرامج وقصص النجاح التي يتضمنها.

بشرفنا، ويزيدنا فخراً، أن نكون جزءاً من تحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠، ونتوق لرؤية التغيير الذي يمكن أن تحدثه خبراتنا في رسم مستقبل يسوده الرخاء والازدهار.

”بشرفنا، ويزيدنا فخراً، أن نكون جزءاً من تحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠، ونتوق لرؤية التغيير الذي يمكن أن تحدثه خبراتنا في رسم مستقبل يسوده الرخاء والازدهار.“

كما نشكر في هذا المقام فرق عملنا في كافة أنحاء المملكة، التي تمنحنا كل عام فرصة استكشاف أفكار وأدوات واستراتيجيات لبلوغ أهدافنا وتغيير حياة الناس.

لعلنا نختم بالحقيقة البسيطة التي تقول بأن سر الحياة هو العطاء، ونظن أن مشاركة الآخرين - بما فيهم المنافسين - معلومات وأسرار من داخل عالم توظيف الوظائف لا يمنحنا دور الريادة فحسب؛ بل يمثل جزءاً يسيراً من رد الجميل للوطن.

برنامج طموح

(في المناطق الوسطى والشرقية والشمالية)

رحلة التدريب



اللغة الإنجليزية



إدارة التوريدات بالمطاعم



السلامة الغذائية



أنظمة الإنتاج



أساسيات الربح



نظام إدارة المخزون



منهج تطوير المهارات الإدارية



الإدارة الفعالة



أساسيات الأمن والسلامة



تحليل المبيعات



إدارة المخاطر



التدريب الميداني



الفرق كبير مع برنامج طموح

٢٠١٧

إطلاق البرنامج

٢٠١٨

الدفعة الأولى

٣

خريجون في الدفعة الأولى

٩٥٪

منهم من خارج ماكدونالدز



برنامج «طموح» تجربة غنية ورائعة تتحدث عن نفسها، وتجربة جمعت بين التأهيل وفق مواصفات عالمية، والتوظيف على وظائف إدارية عالية المستوى.

نسعى عبر برنامج طموح في المناطق الوسطى والشرقية والشمالية من المملكة لضم الأشخاص المميزين إلى صفوفنا، فهو برنامج موجه بالدرجة الأولى لخريجي الجامعات الجدد، أو خريجي برامج توظيف ماكدونالدز، ويقدم دورات على مدى ١٨ شهراً، تتضمن التدريب في محطات العمل، اللغة الإنجليزية، تطوير المهارات الإدارية، ومهارات إدارة المطعم؛ ليستطيع المتخرج من البرنامج تولى المناصب المرجوة مثل إدارة الفروع، وهو ما يعادل على أرض الواقع قدرته على إدارة مؤسسة متوسطة الحجم بكل ما تحمله الكلمة من معنى.

في برنامجنا الفريد نبحث عن الشباب المتعطشين لاكتشاف المستقبل، والقادرين على التأثير في زملائهم، وبث طاقة إيجابية فيهم، وإحداث فرق في المجتمعات التي نعمل في أوساطها. إن أفكار شبابنا وتطلعاتهم تلهمنا، وقد وجدت في ماكدونالدز أذننا صاغية، فابتكرت هذا البرنامج الذي أحدث تحولاً تاريخياً في عملنا.

المسار السريع

(في المنطقتين الغربية والجنوبية)



٢٠١٥
إطلاق البرنامج

٢٠١٧
الدفعة الأولى

٨
خريجين في الدفعة الأولى

٤٤
مدرّباً

٢٣
مدرّباً



عادة، تستغرق عملية إعداد مدير في أي منشأة ما بين ٥ إلى ٦ سنوات، لكن ماكدونالدز السعودية اختصرت المدة إلى عامين أو أقل.

في المنطقتين الغربية والجنوبية من المملكة، أطلقت ماكدونالدز السعودية برنامج «المسار السريع»، وهو البرنامج الذي أطلق عام ٢٠١٥م، لتأهيل الشباب السعودي وتدريبهم على إدارة مطعم، وذلك من خلال برنامج مدته ٢٤ شهراً. تتميز عملية التدريب بشموليتها، حيث يخضع المتدرب لدورات إدارية ومهارية، وذلك بمركز التدريب داخل المملكة، الذي كان يضم ١٨ مدرّباً لدى انطلاقة «المسار السريع» عام ٢٠١٥م، وارتفع العدد حتى ٢٣ مدرّباً لاحقاً، فيما يخضع الموظف أيضاً إلى دورات تدريبية أخرى خارج المملكة، كنوع من التحفيز على الاستمرار، ولاكتساب المزيد من المهارات خلال رحلة التدريب.

ومواكبة للتوسع الكبير لمطاعمنا في جميع أنحاء المملكة، عيّنت شركة رضا للخدمات الغذائية المحدودة (صاحبة حق امتياز مطاعم ماكدونالدز في المنطقتين الغربية والجنوبية من المملكة) ١١ مديراً سعودياً للتوظيف؛ وذلك في مكة المكرمة، المدينة المنورة، الطائف، القنفذة، ينبع، تبوك، أبها، الباحة، بيشة، نجران وجازان. بالإضافة إلى فريق التوظيف في جدة، بهدف إجراء المقابلات مع المتقدمين، واستكمال إجراءات توظيفهم في فروع المناطق.

رحلة «المسار السريع»



مدير مطعم



مسؤول مطعم
(٩ شهور)



مساعد مدير أول
(٦ شهور)



مساعد مدير ثاني
(٣ شهور)



مدير وردية
(٦ شهور)

شباب ماكدونالدز قادة المستقبل

مزايا العمل لدى ماكدونالدز السعودية



- بيئة العمل المريحة والمناسبة
- السلم الوظيفي الواضح
- صقل المهارات عبر التدريب المكثف
- الحوافز المادية
- التقدير المعنوي
- التطور المهني والوظيفي السريع

هل أنتم مستعدون للخطوة الأولى نحو مسيرة مهنية أفضل؟ نعم؛ ماكدونالدز السعودية هي الوجهة المناسبة لكم.

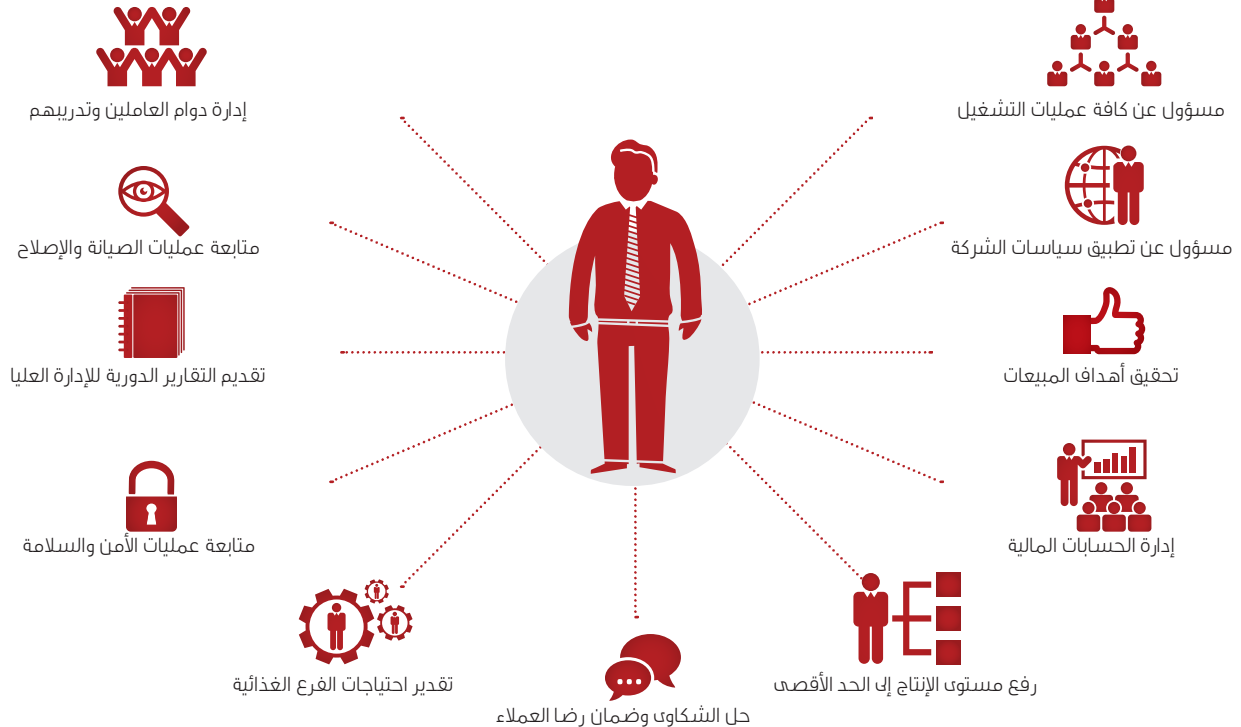
يقال دائماً بأن شباب ماكدونالدز من المستقبل أن يعرف المستقبل..

محور ما نقوم به هو بناء القوة في السوق السعودية، عبر بناء القيادات والمدراء الأكفاء، وبالتالي بناء قوة المجتمع السعودي.

إن ما يجعلنا نواصل العمل نحو تقديم فرص ومزايا وبيئة عمل أفضل هي تطلعات الشباب السعودي، محور اهتمامنا، وما يميّزنا عن البقية.

تكمُن أهمية هذه الصفحات في كونها تقدم صورة واقعية لبيئة العمل ضمن أسرة ماكدونالدز، وهي بيئة مميزة فلما نجد مثيلاً لها في المنشآت على اختلاف حقول عملها، كما تبين أبرز المهام التي يقوم بها مديرونا، في مقابل المزايا الفريدة التي يحصلون عليها.

أبرز مهام مدير المطعم



توظيف ماكدونالدز لذوي الاحتياجات الخاصة

خطوات ماكدونالدز لدعم ذوي متلازمة داون:

أبريل ٢٠١٨: الاحتفال باليوم العالمي لمتلازمة داون بالتعاون مع ٦ جمعيات

أبريل ٢٠١٨: توقيع اتفاقية مع تعليم الرياض لتوظيف ٥٠ طالباً

مايو ٢٠١٨: التبرع بمبيعات بيج ماك يوم ٢١ مارس بقيمة ١١٣ ألفاً

يونيو ٢٠١٨: ٨ موظفين ذوي متلازمة داون يباشرون العمل في فروع ماكدونالدز

سبتمبر ٢٠١٨: تحويل ربع بيع ١٧٠ ألف كتاب بقيمة ١,٧ مليون ريال

سبتمبر ٢٠١٨: الاحتفال باليوم الوطني مع ٤٠٠ من أطفال متلازمة داون

نوفمبر ٢٠١٨: التبرع بمبيعات ماك راب سبائسي بقيمة ١٤٤ ألف ريال

ديسمبر ٢٠١٨: إطلاق برنامج بناء القدرات لذوي متلازمة داون في حفر الباطن



قطعت ماكدونالدز السعودية شوطاً طويلاً في مجال المسؤولية الاجتماعية، إذ تولي اهتماماً وعناية خاصة لموظفيها من ذوي الاحتياجات الخاصة، وتختار لهم مدربين متخصصين، وطرق تدريب ملائمة لمهام سهلة التنفيذ، لا تسبب لهم التعب الجسدي؛ بهدف جعلهم أفراداً فاعلين ومستقلين يعتمدون على أنفسهم.

وقعت ماكدونالدز السعودية مذكرة تفاهم مع الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض خلال شهر أبريل من عام ٢٠١٨م، لتدريب وتوظيف ٥٠ طالباً سعودياً من ذوي متلازمة داون خلال ٣ سنوات، ووقع الاتفاقية سمو الأمير ماجد بن فهد آل سعود المدير التنفيذي للموارد البشرية والشؤون الإدارية لشركة الرياض العالمية للأغذية، وعن إدارة التعليم مساعد مدير عام التعليم بمنطقة الرياض للشؤون التعليمية الأستاذ عبدالله بن سعد الغنام.

وقد بلغ عدد الموظفين السعوديين من ذوي «متلازمة داون» الذي يعملون بفروع لماكدونالدز في مدينتي الرياض وجدة نحو ١٣ موظفاً، تتنوع مهامهم في فروعنا، إذ يقومون بمهمة خدمة الزبائن، وترتيب منطقة الكاشير، وتسليم الطلبات إلى الزبائن، حيث يعملون بمعدل ٦ ساعات فقط، لمدة ٥ أيام أسبوعياً، مقابل مكافأة مجزية تصل إلى ٥ آلاف ريال.



١٣

موظفاً من ذوي متلازمة داون

٥٠

موظفاً من ذوي متلازمة داون بحلول ٢٠٢٠



مدراء ماكدونالدز ..

بعد تسلمي قيادة المطعم، قبل ٥ شهور من الآن، تعلمت شيئين مهمان: أولهما كيف تتعامل مع المواقف والتحديات بحكمة وصبر، والثاني كيفية احترام الوقت وإدارته.

لقد انبهرت في بيئة العمل هنا في ماكدونالدز، وما أعجبني بشدة هو أنني أشهد تقدماً كل عام، وأرى كيف يُدرج الموظفون ضمن خطة التطوير حتى يصبحون أفضل.

كلما استمرت مسيرتي المهنية هنا، شعرت بالمتعة، وتعلمت الكثير من الأمور الجديدة، رغم زحمة انشغالاتي اليومية ما بين عملي، ودراسة، وحياة عائلية. وأعتقد أن تغييراً هائلاً حدث في حياتي خلال هذه التجربة الثرية، التي أعدها تجربة لا تنسى، وستبقى عالقة في الذهن.

علي مصطفى حبيب

مدير فرع مكة مول - مكة المكرمة

أن تعمل في ماكدونالدز السعودية يعني أنك تعمل ضمن مؤسسة وطنية تطبق معايير عالمية، مما يزيد



ويوسع من خبرتك.

منذ بدء عملي في هذا الكيان العريق منتصف العام ٢٠١٥م، أدركت أن خبرتي تزداد يوماً بعد يوم مع تحديات جديدة وبيئة عمل متنوعة، وهو ما شهدته في كل المناصب التي توليتها، بدءاً من عملي كطاقم خدمة، ثم مدرّباً للطاقم، ثم مدير وردية، فمساعد مدير ثاني، ومساعد مدير أول، وأخيراً مديراً لمطعم يعمل فيه ٢١ موظفاً.

ليس سهلاً أن تكون مديراً لمطعم يتبع علامة تجارية شهيرة، ذات قواعد وإجراءات واضحة وصارمة، بل إنها تكاد تكون المهمة الأكثر صعوبة بين كافة مهام طاقم ماكدونالدز على اختلاف مستوياته.

بيئة عمل ماكدونالدز السعودية حافلة بالشباب المبدعين، لا ريب في ذلك. وفي مجال عملنا، لا يسعنا النجاح إلا إذا أحب شبابنا عملهم.

بسام العنزي

مدير فرع النخيل بلازا - القصيم

«لقد غيرت تلك التجربة حياتي تماماً»..

بيئات عمل قليلة تمتلك القدرة على إثارة مثل هذا الكم من الحماسة والثقة والتأثير العميق.



ربما كان لكل إنسان قصة واحدة، وربما في حياة البعض أكثر من قصة، لكنني أجد سيرتي تحفل بالكثير والكثير من القصص التي عايشتها مع كل منصب توليته في ماكدونالدز السعودية.

يدرس كاتب هذه السطور في جامعة

وإثبات الجدية والالتزام أصبحت مدرّباً لطاقم الخدمة، وبعد مزيد من التدريب على المهارات الإدارية على مدى ٦ شهور أصبحت مشرفاً لأحد الفروع، وبعد سنة قضيتها مساعد مدير ثانٍ ثم سنة أخرى قضيتها مساعد مدير أول نجحت في أن أكون مديراً لفرع النخيل بلازا بالقصيم.

نصيحة خاصة: الإبحار في رحلة العمل مع ماكدونالدز السعودية ستغير حتماً مسار حياتك نحو الأفضل.

عموماً هذا قليلٌ من كثير مما أردت أن أقوله، وأنا على يقين بأن السنوات القادمة سوف تزيد من قيمة خبراتي ومدى مساهماتي في تعزيز قيمة هذه العلامة التجارية العالمية.

القصيم، وفي الوقت ذاته يدير مطعمًا يعمل فيه ٩ أفراد، الرحلة إلى هذا المكان بالتأكيد لم تكن بذاك التعقيد، فهي مما يمكن أن نسميه «السهل الممتنع»، إذ تتطلب اجتهاداً والتزاماً بالبرنامج التدريبي.

عندما أقول «مدير مطعم» أراهن أن العديد يقفز إلى خياله إلى أن الطريق كان سهلاً معيلاً بالورود، لكن ذلك بعيد عن الصحة.

تقوم هذه الرحلة الوظيفية على معادلة بسيطة هي:

التعلم + الالتزام = الانتقال للمرحلة التالية

منذ ما يزيد عن ٥ سنوات، كان لي شرف الانضمام لطاقم الخدمة في ماكدونالدز السعودية، وفي أول ٩ شهور من التعلم

.. مصدر إلهام وإبداع

عمار يحيى

مدير فرع بانوراما مول - الرياض



٣ سنوات في العمل لدى ماكدونالدز السعودية، علمتني الكثير، فماكدونالدز ليس مكان عملي فقط؛ وإنما بيتي الثاني

وعائلي.

في ماكدونالدز لا حدود للتميز والابتكار، حيث بيئة العمل الاستثنائية التي سنتفلك حتماً من نجاح إلى آخر.

يضم هذا الكيان العملاق نخبة متنوعة من الخبرات والمهارات، ويحقق آخر ما توصلت إليه البرامج والمبادرات التي تستهدف الرضا الوظيفي والتحفيز المادي والمعنوي،

إلى جنب نماذج نجاح سعودية تشكل نموذجاً يحتذى به.

ساعدتني طبيعة هذه المنشأة - التي تطبق سياسة الباب المفتوح والاستماع للموظفين - على توسيع مهاراتي في مجالات عدة، وربما إحدى أهم ميزات ماكدونالدز أنها منشأة ذات نظرة مستقبلية، تولي أهمية كبرى للشباب السعودي، الذي يقتنص فرص التطوير لينجح، فيساهم في نجاحها.

أقولها بكل صراحة وبعيداً عن أية مجاملات: لقد ساهم عملي في ماكدونالدز في تحقيق طموحاتي عبر تسلمي المسؤولية في وقت قصير، وبشكل لم أكن أتخيله، وأنا محظوظ لأنني حصلت على ثقة الإدارة بأن أكون مسؤولاً عن أحد أهم فروعنا في قلب العاصمة، وأجد هذا المكان

بما يتضمنه من تحديات وأوجهها يزودني بالخبرة، ومهارات التفكير الخلاق، والقدرة على التعامل مع الحشود والأشخاص من مختلف الثقافات، والذي بدوره منحني الفرصة لاكتشاف إمكانياتي والصعود إلى أعلى الدرجات الوظيفية.

عبدالله حكيم

مدير فرع الراشد مول - جازان



لنتفق أولاً أن موظفي ماكدونالدز هم مجموعة موظفين متفانين، تم انتقاؤهم لحماستهم والتزامهم بالبرنامج

التدريب المكثف، الذي يساعد في بناء مهارات الإدارة واللغة والتعامل، فضلاً عن المهارات العملية في المطبخ.

أول عهدي بهذا المكان كان يوم ٢٢ أكتوبر ٢٠١٤م، الساعة السادسة مساءً، ولا زلت أذكر تلك اللحظات جيداً، ففيها شعرت بالحماس الذي لا يمكن كبح جماحه، ولم يكن لدي شك

ولو صغراً في المئة حول اجتيازي للمقابلة الوظيفية، التي أجريتها صدفه خلال زيارة لأحد الفروع كعميل، لأصبح في غضون أيام، بعد إصدار بطاقتي الصحية، فرداً من أسرة ماكدونالدز السعودية.

قد تكون هذه البداية العادية لمسيرة أحد أفراد طاقم الخدمة، لكن ما حدث تالياً ليس عادياً على الإطلاق!

كنت أعلم يقيناً أن هذا هو المكان الصحيح، والبيئة المناسبة لصناعة مسار مهني وسيرة ذاتية ثرية، ففي أول سيرة لي كنت أعمل ضمن طاقم الخدمة، ثم أصبحت مدرباً للطاقم لمدة ٧ شهور، لألتحق بـ (المسار السريع)، الذي يؤهلني لأن أصبح مديراً

لأحد الفروع، وبعد عام من التدريب أصبحت مساعد مدير ثانٍ، قبل أن أنسلم مسؤولية فرع الراشد مول.

هنا في عملنا منافسك الوحيد هو نفسك، فكلما تعلمت وتدرت كنت أهلاً للمسؤولية وارتقيت أعلى درجات السلم الوظيفي، ولعل ذلك ما دفعني اليوم للتعلم أكثر، فرغم حصولي على بكالوريوس اللغة الإنجليزية من جامعة جازان، التحقت مؤخراً بأحد المراكز لنيل دبلوم (شهادة مهارات تقنية المعلومات)، لتكوين مخزون كبير من الإرث المعرفي والخبرات المترجمة.

اسمحوا لي بأن أقول بأنني أفخر اليوم كوني عضواً في أسرة ماكدونالدز السعودية.

إنجازات ٢٠١٨م

أفضل وكيل



لا تزال الإنجازات تتوالى في كافة الميادين والمستويات، ولعل أحد أبرز هذه الإنجازات التي تحققت عام ٢٠١٨م هو حصد شركة الرياض العالمية للأغذية (صاحبة حق امتياز مطاعم ماكدونالدز في المناطق الوسطى والشرقية والشمالية من المملكة) جائزة الأوقاس الذهبية، عن فئة أفضل وكيل من ماكدونالدز العالمية. وتمنح هذه الجائزة المرموقة لـ ١٪ فقط من وكلاء ماكدونالدز في العالم، الذين يقدمون أعلى المعايير في خدمة الزبائن، ويساهمون بدعم مجتماعتهم المحلية، ويولون أهمية قصوى لتطوير موظفيهم، ويتميزون ببناء الثقة لعلامة ماكدونالدز التجارية. وتعتبر ماكدونالدز السعودية من الشركات القلائل التي تحصل على هذه الجائزة للمرة الثانية في تاريخها، حيث كانت المرة الأولى في العام ٢٠١١م.

نمو ماكدونالدز في السوق السعودية

ماكدونالدز السعودية تنمو استثمارياً بشكل كبير في السوق المحلية، ويرافق هذا النمو توظيف المزيد من الشباب السعودي، في كافة المواقع والمستويات الوظيفية. وفي العام ٢٠١٨م، نمت ماكدونالدز السعودية ووصلت إلى المزيد من المدن والمحافظات، حيث أصبح عدد فروعنا ٢٩١، تغطي أكثر من ٥٠ مدينة سعودية، ويعمل فيها ٨٠٠٤ موظفاً، منهم ٢٩٪ موظفاً سعودياً. أحداث كثيرة تمر علينا مع إطلاق العام ٢٠١٩م، لكننا نعتزم في العام الجديد أن نواصل نمونا، عبر افتتاح ٣٦ فرعاً جديداً، وتوظيف المزيد من الشباب السعودي في وظائف نوعية، لإدارة فروعنا، بالإضافة إلى العمل على استقطاب المواهب وتدريبها في مسؤوليات ومواقع أخرى.

برنامج الضيافة

من يقرب صفحات إنجازات ماكدونالدز، يجد أنها تبتكر كل عام مزيداً من البرامج والمبادرات المتميزة، التي دائماً ما تحذو حذوها منشآت القطاع الخاص، وهو أمر نعتز به. بدءاً من عام ٢٠١٨م، بادرنّا بتوظيف موظفين وموظفات تحت وظيفة بمسمى «قائد تجربة الزبائن».

يقدم قائد تجربة الزبائن تجربة استثنائية للعميل في كل زيارة، من خلال التأكد أن أسلوب الضيافة داخل المطعم تم وفق أعلى المعايير. ويعد البرنامج الجديد خطوة مهمة لإدخال البسمة والسرور على عملائنا، إذ يهدف إلى غرس ثقافة حسن الضيافة، ومنح ضيوفنا لحظات لا تنسى، وجعل مطاعم ماكدونالدز المكان الأفضل للعائلة.

متطلبات قائد تجربة الزبائن



استقصاء رضا الموظفين

كنا قد أطلقنا في السنوات السابقة مسوحات لقياس رضا الموظفين، ويهدف هذا المسح السنوي إلى جعل ماكدونالدز السعودية مكاناً أفضل للعمل. ويقاس المسح مدى رضا الموظف عن مسيرتهم المهنية، التدريب، الأجور، المكافآت، التقدير، تعامل المديرين وبيئة العمل. وخلال العام ٢٠١٨م، سجل رضا الطاقم مستوى عالياً بلغ ٩٨٪، مرتفعاً عن العام السابق بنحو ٧٪، فيما بلغ مستوى رضا المدراء ٩٦٪، بارتفاع نسبته ٢٪، ويجري المسح طرف خارجي مستقل لضمان حياديته.

مسابقة الإصرار

برنامج لاحتضانك

في يناير من العام ٢٠١٧م، أطلقت شركة رضا للخدمات الغذائية المحدودة (صاحبة حق امتياز مطاعم ماكدونالدز في المنطقتين الغربية والجنوبية من المملكة) برنامج «لاحتضانك» للمكافآت والتقدير، والذي يسعى إلى مكافأة طاقم موظفينا الذين أبدوا تعاملاً مميزاً مع عملائنا، ومثلوا علامتنا التجارية بمظهر حسن.

وقد واصل هذا البرنامج عمله في العام ٢٠١٨م، فيما أطلقنا برنامجاً آخر للمدراء بعنوان «أنتم الأفضل»، ويكافأ فيه المدراء ومشرفات خدمة الزبائن الذين يحققون الأهداف المطلوبة منهم، والذين يعملون على إيجاد بيئة ودية، إلى جانب العمل بروح الفريق الواحد. وقد أطلق البرنامج في يناير ٢٠١٨م.

يحفز البرنامج موظفينا على التميز، من خلال جمع ٥ نجوم، تؤهلهم للفوز بجوائز تشجيعية، تتضمن رحلات سياحية داخل المملكة وخارجها. وقد فاز بها للعام ٢٠١٧م ١٢ فرداً من الطاقم، و ١٤ من المدراء.

كما أطلقنا هذا العام برنامجاً جديداً أطلق عليه اسم (كن نشيطاً)، لدعم أسلوب حياة نشط ومتوازن، وبناء علاقات ودية بين أسرة ماكدونالدز السعودية. ويتضمن البرنامج أنشطة رياضية مثل كرة القدم وكرة السلة وكرة الطائرة، يتم توزيعها على تقويم سنوي ينشر بداية العام، ويوضح الأنشطة المعدة لكل شهر.

إصرارك منع نجاحنا...

شاركنا قصة إصرارك لتكون الفائز
بجائزة الإصرار من ماكدونالدز

Get Rewarded
for your success...

SHARE the story of your persistence
to win the prestigious
McDonald's ISRAR Award

المركز الثاني
٥٠٠٠ ريال
2nd Place
5000 SR

المركز الأول
١٠.٠٠٠ ريال
1st Place
10,000 SR



من اليسار إلى اليمين: الفائز لعام ٢٠١٥، الفائز لعام ٢٠١٦، الفائز لعام ٢٠١٧

الجوهرة العليان تضرب مثلاً في الإصرار والتحدى

يقول الكاتب الإنجليزي وليام شكسبير: «المرأة أشجع وأقوى مما نتوهم».. وكأنه بمقولته هذه يصف الجوهرة العليان، الشابة السعودية التي أصبحت قدوة ومثلاً يحتذى لكل الفتيات السعوديات، خصوصاً بنات جيلها.

أثبتت الجوهرة أن المرأة تستطيع أن تكون الأقوى، وتسير وراء حلمها حتى تصل إلى أوجح النهايات. بدأت مسيرة الجوهرة، خريجة القانون من جامعة الملك سعود، في ماكدونالدز السعودية عام ٢٠١٥م، حينما انضمت لشركة الرياض العالمية للأغذية لتعمل منسقة في إدارة العقارات، وتتولى مهام الجانب القانوني مثل شؤون العقود والتجديد.

من يقابل الجوهرة يشعر بالإلهام، ففي غضون ٣ سنوات حققت مسيرة مهنية لا مثيل لها، ففي بداية العام ٢٠١٦م أصبحت مستشارة قانونية، وعلى مدى عامين اكتسبت خبرة متميزة من خلال إدارة الأملاك، ليندرج تحت مسؤوليتها أيضاً مراجعة العقود مع الموردين والملاك والتدقيق، بالإضافة إلى مهامها وإمامها بقوانين العمل.

في سبتمبر من العام ٢٠١٧م، كانت الجوهرة على موعد مع التحول التاريخي، بعد أن أوكل إليها مهمة تأسيس إدارة الشؤون القانونية، والتي تتولى قضايا المحكمة العامة والمحاكم العمالية، وبعد عام واحد من هذا التحول الفريد، دُمجت هذه الأقسام القانونية والإدارية التي عملت بها الجوهرة، وأصبحت المدير العام للشؤون الإدارية والقانونية في المناطق الوسطى والشرقية والشمالية.

تخدم الجوهرة من خلال إدارتها الجديدة مؤسسة وطنية يعمل فيها نحو ٦ آلاف موظف، وتحت قيادتها ٣٤ موظفاً، فيما تلخص تجربتها بأن ماكدونالدز «جامعة» أكسبتنا أدوات استثنائية لتحقيق المستحيل.

في العام ٢٠١٥م، أطلقت مسابقة الإصرار بمبادرة من صندوق تنمية الموارد البشرية، والتي تكشف سنوياً عن قصص نجاح ملهمة. المسابقة تكشف أيضاً عن التحديات والعقبات التي واجهها الموظف في طريقه إلى النجاح، وبعد أن أثارت المبادرة إعجاب وحماس موظفينا، نقلنا التجربة إلى ماكدونالدز السعودية في المنطقتين الغربية والجنوبية، حيث قمنا بتبني المسابقة داخلياً ونجحت بحمدلله نسختي العام ٢٠١٦م و ٢٠١٧م، فيما لم يكشف بعد عن الفائز بالنسخة الرابعة عن عام ٢٠١٨م.

ويحصل الفائزون على تكريم خاص وشهادة تقدير، بعد تحقيق معايير لجنة التحكيم. كما يحصل الفائز بالمركز الأول على مبلغ ١٠ آلاف ريال، ويحصل صاحب المركز الثاني على ٥ آلاف ريال.

قصة نجاح

منصور شراحيلى استشاري عمليات سعودي التطور لا يتوقف في ماكدونالدز السعودية

هنا لا حدود للتميز والابتكار، حيث بيئة العمل حتماً ستنتقل من نجاح لآخر.

من الإنصاف أن نثمن بعض التجارب التي ساهمت في صنع علامة تجارية تشغلها مؤسستان وطنيتان، ولعل من هذه التجارب النموذجية، تجربة الشاب منصور شراحيلى، الشاب الذي لا يتجاوز ٣٠ عاماً، ويعمل مستشاراً للعمليات في ماكدونالدز.

قبل أن نمضي قدماً في الحديث عن مسيرة منصور المهنية، يجدر بنا أن نتعرف على مهام هذا المنصب المستحدث، والذي يقع على عاتقه مهمة إدارة عدد من فروع المنشأة، والتأكد من سيرها بحسب الخطة الاستراتيجية والأهداف الموضوعية لها، إلى جانب التأكد من أن العمليات تتسم بالكفاءة والفعالية والإدارة السليمة للموارد، حيث يعتبر هذا المنصب من أعلى المناصب في الشركة، لا يشغله موظفون كثير، ويحتاج براعة ومهارة استثنائية في إدارة عمليات التشغيل اليومية، من خلال قدرته على ترتيب الأولويات، وتحديد التدريبات اللازمة للفريق، وعدد الموظفين وطاقتهم للخدمة، ووضع مؤشرات لتنظيم سير العملية الإنتاجية.

لم يكن منصور شاباً عادياً، بل خلق موهوباً، استطاع أن ينتقل من منصب لآخر بسلاسة ومعرفة واسعة، بدءاً من انطلاقة كأحد أفراد طاقم الخدمة لمدة عامين ونصف، ثم مدرباً للطاقت لمدة ٧ شهور، ومدبر وريدي سنة، ثم مساعد مدير ثان لسبعة شهور، ومساعد مدير أول لمدة سنة، ومساعد مدير أول متقدم لمدة ٤ شهور، ثم مدير مطعم لمدة ٣ سنوات، قبل أن يصبح مستشاراً للعمليات هذا العام.

لم يتوقف منصور شراحيلى عند منصبه الأخير مديراً لفرع واحد فقط، بل واصل تميزه حتى أصبح مستشاراً للعمليات، مديراً لعدد من الفروع، في رحلة ستغير حتماً مسار حياته.

منصور هو صاحب الخلق النبيل، والمودة المتأصلة مع كل من زاملهم وشراف بصحبته، ولذلك كان أسمى دليل على التطور المستمر في ماكدونالدز، والسلم الوظيفي الذي يصل بك إلى أعلى المراتب الوظيفية، محققاً كل الطموحات.

يقول منصور متأملاً مسيرته المهنية: «١٠ سنوات من العمل في ماكدونالدز السعودية علمتني الكثير، فهذا ليس مكان عملي فقط، بل بيتي الثاني وعائلتي. سعيدٌ بإنجازاتي التي أقيسها بما أقدمه للناس، موظفين وعملاء، فخدمة الناس ومساعدتهم شغف، بل إنها أعلى مراتب المسرة!». لم يخجل منصور من مهنته يوماً، بل أحبها وأبدع فيها، واليوم يقود أكثر من ١٠٠ موظفاً، حتى أصبح وفق المعايير العالمية بمثابة مدير شركة متوسطة بسبعة فروع، يحرص على أن تبقى في مستوى عالٍ من الجودة، وتحقق الأهداف المرورية والاستراتيجية والمالية.

الحديث عما اكتسبه خلال مسيرته في ماكدونالدز السعودية يحتاج لفصول، لكن منصور يلخص حديثه بأن ماكدونالدز أفضل بيئة عمل في المملكة، وهي حقيقة أكدت عليها جوائز حصلت عليها في هذا المجال.

نصيحة خالصة..

لا تنتظر طويلاً، السلم الوظيفي في ماكدونالدز على طوله جميل وممتع، لذا اسلك هذا الدرب بشغف، وانطلق بمسيرة مهنية لتحقيق طموح لا حدود له.



« لا تنتظر طويلاً، فالسلم الوظيفي في ماكدونالدز، رغم أنه طويل وصعب، إلا أنه ممتع للغاية. لذلك، اسلك هذا المسار الوظيفي وحقق طموحاتك. »

قصة نجاح

محمد الغامدي مستشار العمليات من أصعب البدايات إلى أنجح النهايات

كل من يعرفه يحبه.. لأنه ببساطة «محمد عبدالعزيز الغامدي»، الشاب السعودي الذي تجاوز الصعاب، وأصبح استشاري عمليات، يقود مجموعة من مطاعم ماكدونالدز السعودية.

يشاركنا محمد تفاصيل من مسيرته، التي بدأها في طاقم الخدمة بدوام كامل أثناء دراسته المحاسبية في جامعة الملك عبدالعزيز في العام ٢٠٠٧م، حيث قضى في وظيفته هذه ٦ شهور، قبل أن يصبح مدرباً للطاخم، ثم مدير ودية لمدة ٨ شهور، ولمهارته وتطوره السريع أصبح مساعد مدير ثاني لمدة عام.

في هذا العام تعلم محمد الغامدي الكثير، وارتقى على السلم الوظيفي الذي صمّمته ماكدونالدز السعودية وفق مواصفات فريدة، وتقلد منصب مساعد مدير أول لمدة ٦ شهور، ثم أصبح مديراً لأحد الفروع مدة ٣ سنوات، انتهت أخيراً بتعيينه مستشار عمليات.

لعلنا نحمل في ذاكرتنا بضع قصص ملهمة، لكن قصة محمد إحدى أكثر القصص إلهاماً، فقد تعلم ودرس في آن واحد، وتدرج في مناصب مختلفة على مدى أكثر من ١٠ سنوات، واليوم يحمل على عاتقه مسؤولية أسرته، وكذلك مسؤولية ٦ فروع من ماكدونالدز، بطاقم يتجاوز عدد أفرادها ١٤٥ فرداً.

لم يكن يعلم محمد أن حبه للمحاسبة والإدارة سيجعلان منه مديراً مهماً في ماكدونالدز السعودية، ولعل ذلك نابغ من حرصه طوال هذه السنوات العشر على التعليم الجامعي، ثم التعليم والتدريب اللذين يوفرهما مركز تدريب ماكدونالدز، فضلاً عن التعلم الذاتي، الذي يكسبه كثيراً من المهارات والمعرفة، على حد تعبيره.

النجاح الكبير الذي حققه الغامدي في كل مهمة تسلمها، والطموح والإصرار الذي امتلكه خلال هذه المسيرة، عوامل اجتمعت وجعلت منه مثلاً على أن الإرادة تصنع المستحيل.

لا شك أن الشغف العميق الذي تولّد لدى محمد الغامدي خلال سنوات عمله دفعه لمواصلة تعلم فنون الإدارة وإتقانها، واليوم تفخر ماكدونالدز السعودية بأنه أحد موظفيها الأفياء الذين يحققون نتائج استثنائية، ترجمة للحقيقة التي تقول: «في ماكدونالدز نتعلم شيئاً جديداً كل يوم».

«إن هذا المزيج من التدريب والخبرة أثناء العمل، مع الطموح والتصميم، يجعل الغامدي مثلاً ممتازاً لما هو ممكن في ماكدونالدز.»



إطالة على ماكدونالدز السعودية



Overview of McDonald's Saudi Arabia



إجمالي عدد الموظفين
Total number of staff

8004



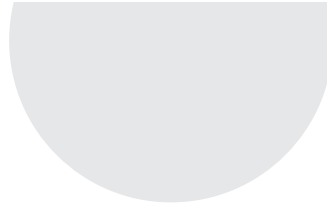
أعداد الموظفين السعوديين
Number of Saudi Employees

2295



عدد الموظفات
Number of Female Employees

30



أعداد الفروع الحالية

Number of Current Branches

284



أعداد الفروع التي افتتحت هذا العام
Number of Branches Opened this Year

23

الفروع المتوقع افتتاحها
Branches Expected to Open in 2019

36



نسبة التوطين
Nationalization percentage

29%



عدد الزبائن الذين تمت خدمتهم في عام ٢٠١٨م
Number of Customers Served in 2018

156 million