

التقرير السنوي

٢٠١٤

# وتتواصل مسيرة ماكدونالدز السعودية..

خطى ثابتة نحو توطين الوظائف



ماكدونالدز

السعودية

٥ - ٠

كلمة ماكدونالدز

٦

المرحلة الأولى: ما قبل نطاقات

٧

المرحلة الثانية: بعد نطاقات

٨

المرحلة الثالثة: حملة ٤٥٠٠ ريال

٩ - ١١

المرحلة الرابعة: حملة ٥٠٠٠ ريال

١٢ - ١٥

إنجازات عام ٢٠١٤

١٦

قصة نجاح

كان عام ٢٠١٤م أحد الأعوام المليئة بالتحديات والإنجازات في تاريخ ماكدونالدز السعودية، وذلك من خلال تطوير استراتيجيات توظيف الوظائف وبيئة العمل، لاسيما فيما يتعلق بالاستثمار في الشباب السعودي وصقل مهاراتهم. وقد توجت هذه الجهود - بفضل الله - بحصول ماكدونالدز السعودية على تقدير وإشادة عالية من المجتمع المحلي، وكذلك العديد من الجوائز العالمية والإقليمية والمحلية.

# عام حافل بالنجاحات والإنجازات

شكراً لكم موظفينا وشركائنا في النجاح على ثقتكم بنا، لقد عملنا كفريق واحد وتطورنا وأبدعنا معاً ممتنون جداً لما قدمتموه، وأهلاً بكم إلى مزيد من التقدم والإنجازات بإذن الله مع شركتكم ماكدونالدز السعودية.



الأساس لإستراتيجيتها، وضمان بقائها في السوق. **لقد اخترنا** في ماكدونالدز السعودية منذ انطلاق أعمالنا في المملكة عام ١٩٩٣م، وعند افتتاح أول فرع لنا، أن نحقق نقلة نوعية في ثقافة العمل السائدة، وأسلوب التفكير في مجال السعودية وتخفيض التسرب الوظيفي، فتحدينا أنفسنا والآخرين دوماً لإيجاد الحلول والتوازن الذي ينظم العلاقة بين جميع أطراف المعادلة، وعززنا قدرتنا على النمو والتوسع عبر التفكير خارج الصندوق وابتكار الحلول الإبداعية، وحققنا نجاحات لا يستهان بها من حيث توظيف وتدريب المئات من الشباب السعودي، وتحضيرهم لسوق العمل، حتى أصبح لدينا ١٧٠٠ موظف سعودي، أسهموا في نمو أعمالنا وافتتاح ٣٢ فرعاً جديداً، فالتقدم في توظيف الوظائف لا يمكن تحقيقه عبر ممارسات تقليدية بسيطة.

**وفي عام ٢٠١٢م**، عندما قامت وزارة العمل بإقرار برنامج (نطاقات) وتوظيف الوظائف، سارعنا إلى تبني حلول تراعي الطبيعة المتشعبة لسوق العمل، خاصة أن المسؤولية تقع على عاتقنا بصفتنا شركة رائدة في قطاع مطاعم الخدمة السريعة، ونتيجة لذلك تكلمنا بلغة الإصرار سالكين درب الجد والمثابرة، وعملنا بكل تفان وإخلاص بروح الفريق الواحد، وعرضنا ما توصلنا إليه أمام كافة الشركات وقطاع الخدمة السريعة، مما كان له أثر إيجابي على منظومة أعمالنا، والأداء في السوق ككل.

**إن استراتيجيتنا** في توظيف الوظائف تسير - والله الحمد- وفقاً لما رسمناه؛ فقد حوّلنا الخطط الطموحة لماكدونالدز السعودية إلى واقع ملموس، ونعقد العزم على استكمال خططنا في تطوير بيئة عمل مناسبة، وإيجاد فرص وظيفية مميزة، واستقطاب كوادر سعودية لشغلها بعد تأهيلهم، والحفاظ عليهم، لتعزيز المكانة المرموقة التي وصلت إليها ماكدونالدز السعودية. فنجاحنا خلال السنوات الماضية يُعزى إلى التنفيذ الفعال للاستراتيجيات والأفكار الخلاقة، والمرونة، والقدرة على التكيف مع ظروف الموظف بما يلبي احتياجاته، ونحن على ثقة - بإذن الله - بأن العمل الذي نقوم به سينعكس بشكل إيجابي على حياة الفرد والمجتمع.

**لقد كان عام ٢٠١٤م** مكللاً بالنجاح لماكدونالدز، إذ أحرزنا خلاله المزيد من الإنجازات على كافة الأصعدة، وعكست نتائجنا أداءً قوياً، وها نحن نسجل النجاح عاماً تلو الآخر، فخورون جداً بما حققناه خلال السنوات الماضية، حيث يوضح هذا التقرير تسارع نمو عملية توظيف الوظائف، ويبيّن عام ٢٠١٥م بتطورات مهمة لماكدونالدز السعودية؛ إذ سنواصل فيه توسيع شبكة فروعنا في كافة المناطق، وسنستكمل مهمتنا في توظيف المزيد من شباب الوطن، ويسعدنا أن نؤكد لكم أيضاً مواصلتنا دون كلل التطوير ووضع حلول إبداعية للتحديات التي تواجه السوق، وفق أفضل الأساليب الحديثة التي تركز على الاهتمام بالموظف كمحور أساسي.

**فالطريق** نحو توظيف الوظائف وتحقيق هذه النتائج

**بمزيد من** الثقة والتفاؤل، نواصل في ماكدونالدز السعودية سيرنا على نهج ورؤية والدنا المغفور له بإذن الله الملك عبدالله بن عبدالعزيز - رحمه الله -، وخادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز - حفظه الله - نحو بناء وطن تكون نواته الشباب السعودي، فالاستثمار في ثروتنا البشرية استثمار في نجاح أعمالنا على المدى البعيد، سيما وأن توظيف الوظائف في قطاع الخدمة السريعة اليوم لم يعد أمراً يستحسن فعله فقط، بل تجاوز ذلك ليصبح حجر

# شباب ماكدونالدز السعودية.. حاضرننا المضيء ومستقبلنا المشرق

١٩٤

مطاعم ماكدونالدز في المملكة

السعودي والقطاع الخاص في مجال استقطاب الشباب السعوديين، منها ما أنجزناه في (حملة 0... ريال)، والبرامج التي صممناها لهذه الغاية، فحين يسدي لك أحدهم نصيحة ما، فهو في الحقيقة يفسح لك المجال كي تخوض تجربتك أنت، دون تكرار لأخطائه وأخطاء الآخرين، وهذا ما حاولنا إيصاله للشركات العاملة في قطاع مطاعم الخدمة السريعة.

**ولا يفوتنا** هنا أن نتقدم بالشكر والامتنان لصندوق الموارد البشرية (هدف)، ووزارة العمل، وجميع الجهات الحكومية الأخرى على الدعم الذي تقدمه لنا في كل خطواتنا، والشكر موصول لشبابنا السعوديين، الذين كان لهم الأثر البالغ في مسيرة النجاح، آمليين أن تجدوا في طيات هذا التقرير مرجعاً مفيداً لكل ما تبحثون عنه. وفقنا الله لخدمة وطننا الغالي، وسدد على الخير خطانا.

المميزة لم يكن ممهداً ومفروضاً بالورود كما قد يتصور البعض، بل كان هناك الكثير من التحديات المختلفة التي واجهت جهودنا وهددتها في كل مرحلة، بدءاً من عام انطلاقنا في المملكة عام ١٩٩٣م وحتى اليوم، والاحتفاظ بموظفينا وشبابنا السعوديين ضمن أسرة ماكدونالدز هو التحدي الراهن والمستقبلي.

**لعل المهمة كبيرة..** ولكن الطموحات أكبر، فهناك العديد من العقبات التي تواجهنا لتخفيض نسبة التسرب الوظيفي والحفاظ على الموظفين السعوديين وضمان ولائهم وتفاعلهم. ولا نجزم عبر تقريرنا هذا الذي بين أيديكم - والتقريرين السابقين اللذين أصدرناهما في العامين الماضيين - بأننا حققنا كل أهدافنا وتطلعاتنا في توظيف الوظائف، إلا أننا وضعنا حلاً لبعض التحديات التي تواجه سوق العمل

## إن الثروة الحقيقية لأي أمة هي أبنائها

خادم الحرمين الشريفين

الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود (رحمه الله)



الأمير مشعل بن خالد آل سعود  
الرئيس العام لشركة الرياض العالمية للأغذية



المهندس عبدالرحمن علي رضا  
مدير عام شركة رضا للخدمات الغذائية

الاجتماعي والخجل، وهنا، اقتربت ماكدونالدز السعودية أكثر من عالم الشباب، وحاولت تفهم وجهات نظرهم، وبذلت جهوداً جبارة لكسر تلك الأفكار وتغييرها تدريجياً. **ويمكن** القول أن مبادراتها نجحت نوعاً ما، فبعد أن كان العمل في المطاعم مرفوضاً تماماً، تراجع الرضا قليلاً، حيث اشترو الموظفين أن يكون عملهم في الأحياء التي لا يتواجد فيها أصدقائهم وأقاربهم، أو العمل في المطبخ لا الخطوط الأمامية، حتى تجاوزت نسبة التسرب الوظيفي ١٤٩٪، وهي نسبة عالية، استدعت دراسات متتالية ومتأنية.

### موسم الضوء

في أوائل عام ١٩٩٥م، وضعت ماكدونالدز السعودية اللجنة الأولى لتشكيل لجنة يرأسها رئيس الشركة، هدفها توطيق الوظائف داخل الشركة، حملت هذه اللجنة على عاتقها إجراء دراسات وأبحاث مستمرة لسوق العمل للتعرف على متطلبات الشباب، واستقطاب الشباب السعوديين، فضلاً عن إجراء مقابلات مع الموظفين الذين اختاروا ترك العمل، عملت على معرفة دوافعهم للحيلولة دون ذلك. **وفي** «موسم الضوء»، سُلطت الأضواء على المشاكل والتحديات تمهيداً لحلها، حيث كشفت المقابلات أن عدم إقبال الشباب على الوظائف في مطاعم الخدمة السريعة يعود بالمقام الأول للخجل من مواجهة الجمهور، وعدم إتقان اللغة الإنجليزية بشكل جيد، وبعد فروع مطاعم ماكدونالدز عن بيوتهم والأحياء التي يقطنون فيها، في ظل عدم وجود وسائل نقل عام. كما أن طول فترة العمل ونظام الورديات النهارية والليلية مثل هاجساً مزعجاً لهم. وعلى الفور، اتخذت ماكدونالدز قرارات هامة حققت توازناً في المعادلة الصعبة، فتوسعت في إنشاء الفروع في مختلف المناطق، وترجمت مناهجها التدريبية للغة العربية، كما تبنت سياسة المرونة في تحديد مكان وأوقات العمل، وشاركت في معارض التوظيف، وأضافت حوافز مادية ومعنوية، مما صنع الفارق!

### موسم الأمل

**ثم جاء** «موسم الأمل» عام ٢٠٠٨م، إذ تم تشكيل لجنة جديدة لتوطيق الوظائف، بدأت مما انتهت إليه لجنة التوظيف الأولى، بحثاً عن نتائج أفضل؛ حيث كرس جهودها لفهم احتياجات الشباب ومتطلباتهم، وطرح أفكاراً سابقة لعصرها. **كان** «موسم الأمل» قوياً، لدرجة أن جهود اللجنة الجديدة نجحت في تحقيق معدلات عالية في سعودة الوظائف وصلت إلى ٢٧٪، وخفضت معدلات التسرب الوظيفي إلى مستويات مقبولة، إلى أن جاء العام ٢٠١٢م حاملاً معه رياح التغيير، إذ أطلقت وزارة العمل برنامجها «نطاقات» لتوطيق الوظائف، مما لفت الأنظار إلى جهودنا في هذا الحقل، وقلب حسابات شركات الخدمة السريعة رأساً على عقب.



## المرحلة الأولى: ما قبل نطاقات

### توطيق الوظائف: قصة ٢٢ عاماً من الدروس

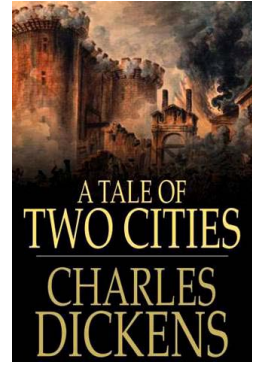
«لقد كانت أفضل الأوقات. كان ذلك عصر الحكمة. كان وقتاً للإيمان. كان موسماً للضوء، لكن كان هناك موسماً للعتمة. كان هناك ربيع للأمل، كما كان شتاء لليأس». ربما لم يكن الأديب الإنجليزي الشهير تشارلز ديكنز في روايته «قصة مدينيتين» يدري أنه بوصفه هذا لعصره يروي فصلاً كبيراً من فصول حكاية توطيق الوظائف في ماكدونالدز السعودية وقطاع مطاعم الخدمة السريعة، فتلك الأوصاف تجسد أوقاتاً مختلفة من القصة على مدى أكثر من عشرين عاماً. بدأت منذ اللحظة الأولى لانطلاقه ماكدونالدز في السعودية عام ١٩٩٣م، وما تبعها من مراحل وتحديات.

### بداية الحكاية

**بداية** القصة كان في عام ١٩٩٣م، حين افتتحت ماكدونالدز فرعها الأول في السعودية، وبدأت بذلك المرحلة الأولى، أي ما قبل نطاقات، وهو ما يمكن أن نطلق عليه (عصر الحكمة)، فهو الذي يؤرخ لظهور فكرة توطيق الوظائف لأول مرة في قطاع مطاعم الخدمة السريعة، حيث كانت ماكدونالدز السعودية تنظر إلى توطيق الوظائف نظرة مستقبلية على المدى البعيد ومن منطلق استراتيجي وحكمة. وتجلت ذلك بوضوح حين بادرت بالسؤال عن أفضل الطرق للبحث عن الشباب وتوظيفهم؟ وما هي احتياجاتهم؟ بل ما هي العوائق التي تحول دون التحاقهم بالعمل في المطاعم وقطاع الخدمة السريعة؟

### «موسم البحث عن الضوء»

**اصطدمت** تساؤلات ماكدونالدز والأبحاث التي أجرتها في هذا المجال بما يمكن أن نسميه بـ «موسم البحث عن الضوء»، ففيه كان قطاع الخدمة السريعة يحاول بكافة إدارته تأصيل ثقافة العمل، بعد أن طغى عليها الحاجز



عن عمل مقدارها ٢٠٠٠ ريال شهرياً - بمثابة دعوة مبطنة لرفع الرواتب، فكثيرون تركوا العمل للاستفادة من هذا البرنامج.

**لقد** حملت هذه الفترة دروساً كثيرة لماكدونالدز، وأدركت فيها الفرق بين توفير الوظائف للشباب السعوديين والحفاظ عليهم، وتنمية ولاءهم لمكان عملهم.

### انطلاقة جديدة

**كان تطبيق** برنامج (نطاقات) حافزاً لإحداث انطلاقة جديدة، دفع كافة الشركات للشك في فعالية برامجها للتوظيف، بعدها نفذت ماكدونالدز السعودية حملات توظيف ضخمة، وتوجهت إلى مواطني المناطق النائية بمزايا جديدة للموظفين السعوديين مثل: إضافة بدل سكن - مواصلات مجانية من العمل وإليه - يومي إجازة أسبوعياً - ٥ أيام إجازة كل ثلاثة أشهر مع تذكرة سفر - ٣ أسابيع إجازة كل ١١ شهراً... كل ذلك لم يساهم في تحقيق الأهداف المرجوة.

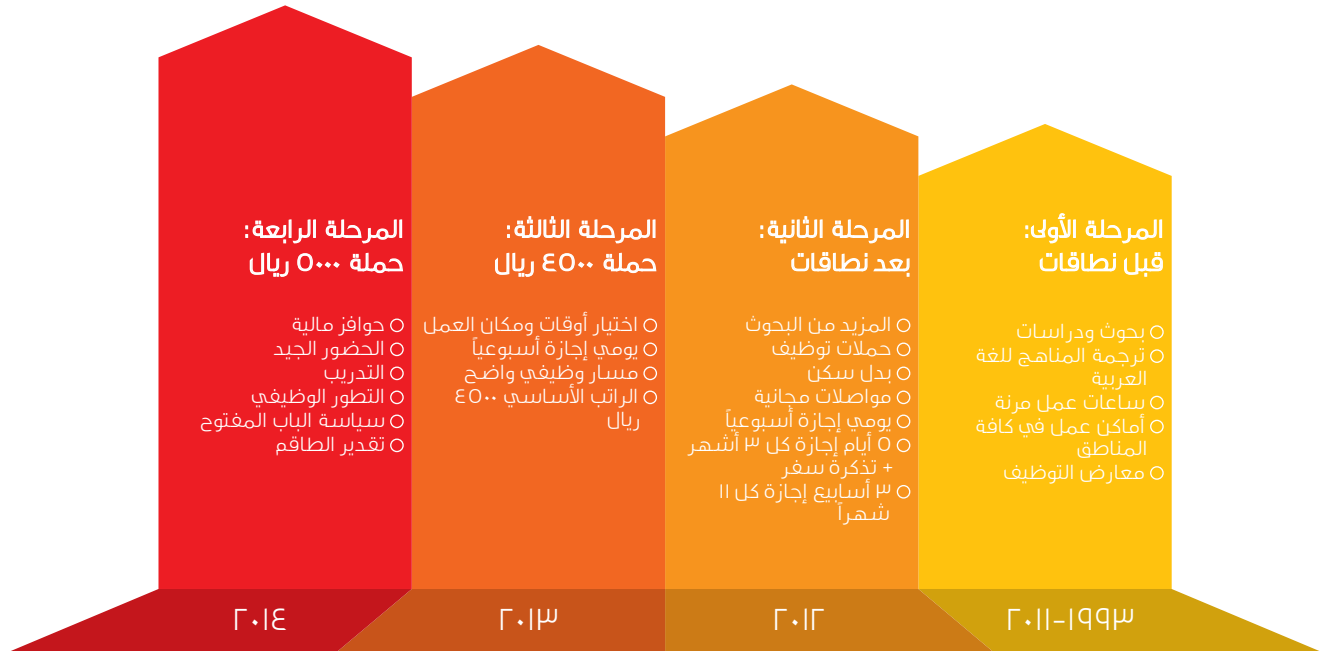
**هنا** عدنا إلى البحث من جديد عن أفضل الطرق لخفض التسرب الوظيفي، وبتساؤل أكثر دقة: كيف نستقطب الشباب السعوديين ونضمن إتقانهم لمهارات العمل وبقائهم في وظائفهم؟

**وللإجابة** على هذه التساؤلات أجرينا دراسة علمية على أكثر من ٥٠٠ شاب سعودي، وحاولنا خلال تلك الدراسة التعرف على المعايير التي يجب أن تتوفر في أية وظيفة يبحثون عنها، والأجور المناسبة، وهو ما قادنا إلى المرحلة الثالثة، والتي تعرف بحملة ٤٥٠٠ ريال.

## المرحلة الثانية: بعد نطاقات

**يمكن بلورة** عنوان هذه المرحلة على هيئة سؤال: فبعد تطبيق برنامج (نطاقات) على الشركات، كيف ستحافظ ماكدونالدز السعودية على موظفيها التي عملت بجد واجتهاد على استقطابهم وتأهيلهم لفترة ١٨ عاماً ماضياً، وذلك بعد أن بدأت مطاعم الخدمة السريعة باستقطابهم؟

**لقد هوى** تطبيق برنامج (نطاقات) بنسبة السعودة لدى ماكدونالدز وارتفع بمعدل التسرب الوظيفي، ذلك لأن إلزام وزارة العمل شركات القطاع الخاص بتوفير الوظائف حداً بمجموعة كبيرة من الشركات إلى استقطاب موظفيها وهم على رأس العمل، فيما كان برنامج الوزارة الآخر (حافز) - الذي يقدم إعانة للباحثين



### تطور استراتيجية توظيف الوظائف لدى ماكدونالدز السعودية

٤٠٠٠ ريال ستكون ملائمة، وكان متوسط الأجور التي رأى جميع المستطلعين أنها تتناسب والعمل مع ماكدونالدز هو مبلغ ٣٧٠٦ ريالاً.

**وبالاستفادة** من هذه النتائج، ابتكرت ماكدونالدز السعودية في نوفمبر عام ٢٠١٢م حملة توظيف جديدة، تستند إلى عدد من المزايا وهي: مرونة في اختيار أوقات ومكان العمل - التطور الوظيفي- يومي إجازة أسبوعياً، والأهم من ذلك أن راتب الموظف يجب أن يبدأ بـ ٤٥٠٠ ريال.

**كانت الأشهر الأولى** من الحملة من «أفضل الأوقات»، ففيه تغيرت قواعد السوق، وأصبحت ماكدونالدز السعودية المحرك الرئيس له، حيث قفز معدل عدد المتقدمين بطلبات الانضمام إلى ماكدونالدز السعودية بشكل ملحوظ من ١٥٠ طالب وظيفة في الشهر إلى ١٤٨٧، وحاولت مطاعم الخدمة السريعة أن تحذو حذونا، فأطلقت معظم مؤسسات القطاع الخاص حملات توظيف مشابهة، أسهمت في اندماج مئات الآلاف من الشباب في سوق العمل.

**لانخفي** أن هذه الحملة حققت نجاحاً يشار إليه بالبنان، إذ قفز الحد الأدنى للأجور في سوق العمل من ٣٠٠٠ إلى ٤٥٠٠ ريال، وهو ما يشكل علامة بارزة في تاريخ التوظيف في المملكة، كان لماكدونالدز السعودية الأثر البالغ فيه، دفع الجميع إلى مجارة السوق والإيفاء باحتياجات الشباب السعودي، إلا أن التحديات باتت أصعب، وهو ما قادنا إلى المرحلة الرابعة في مسيرة توظيف الموظفين، ألا وهي إضافة ١٠٠٠ ريال إلى الأجور، ليصبح الراتب الأساسي ٤٠٠٠ ريال، و ١٠٠٠ ريال للحضور الكامل (حملة ٥٠٠٠).

للمساهمة في مواجهة تحدي الالتزام بساعات العمل والحضور التي لا تزال إحدى أبرز التحديات التي تواجهنا حتى الآن.

## المرحلة الثالثة: حملة ٤٥٠٠ ريال

### أفضل الأوقات

**حين** يسمع منافسوننا عن نجاحنا، يظنون أننا توصلنا إلى أسرار إدارية صعبة مكنتنا من النجاح، لكن المفاجأة الأكبر تحل حين يقرأون تقاريرنا هذه، فيجدون أن أسرار النجاح بسيطة جداً، وهي الاستماع للشباب، وفهم متطلباتهم وتلبيةها.

**نتائج** الدراسة السابقة كشفت لنا أن أكثر من نصف آراء الشباب تطرقت إلى الراتب كدافع أساسي، وكان لافتاً أن ٢٠٪ من أفراد العينة أكدوا أنهم سيعملون لدى ماكدونالدز في حال توفر أية وظيفة، شريطة توفر الراتب الجيد أولاً والمزايا الإضافية.

**أما** الأجور، فرأى ٤٠٪ أن المرتبات ما بين ٣٠٠٠ إلى





الفرص لتطوير مهاراتهم وخبراتهم، وتوفير المزايا المادية والمعنوية، بهدف مساعدتهم على أداء وظائفهم بشكل أفضل. وفي سبيل ذلك، نعمل باستمرار على إيجاد السبل الملائمة لتمكين الموظفين لدينا من بلوغ وتحقيق أقصى إمكاناتهم، وإعداد البرامج التي تضمن اختيار الموظفين المناسبين والمؤهلين، للعمل في الوظائف المناسبة، وفي الوقت المناسب.

### التعاون مع الآخرين

حين دخلت خطة توظيف الوظائف مرحلتها الرابعة، اضلعت ماكدونالدز السعودية على تجارب الشركات الأخرى العاملة في المجال ذاته، للوقوف على معدلات الرواتب، ومعرفة ما إذا كنا نسير على الطريق الصحيح، وذلك عبر الحديث مع المدراء، وطاقم العمل، وحتى النقاش مع الناس العاديين من مختلف الطبقات والفئات، وهذا يؤكد على أننا لا نعمل بمعزل عن غيرنا؛ فكلما زادت التحديات وأصبحت أشد تعقيداً، وأصبح تعاوننا الوثيق مع الآخرين أكثر أهمية من أي وقت مضى، وذلك للوصول لهدفها الأسمى في توظيف شباب الوطن وتأهيلهم لسوق العمل.

### مبدأ الحملة

تعتبر الخطط التي قامت بها ماكدونالدز السعودية لتحسين الأجور وبيئة العمل بهدف استقطاب الشباب هي الأكثر تأثيراً في قطاع مطاعم الخدمة السريعة، خاصة وأن القطاع الخاص بكل مكوناته يبحث عن الشباب في الفئة العمرية ما بين ١٨ و ٢٥ عاماً. وقد مررنا خلال مسيرتنا نحو تحقيق هدفنا في توظيف الوظائف بمحطات ثلاث: ما قبل تطبيق (نطاقات)، وما بعد (نطاقات)، وحملة ٤٥٠٠ ريال، ثم أدخلنا حملة جديدة هذا العام، وهي حملة ٥٠٠٠ ريال، كمرحلة رابعة. تقوم حملة ٥٠٠٠ ريال على اعتبار الراتب الأساسي للطاقم

### المنطقتان الغربية والجنوبية

احتساب ٥٠٠ ريال للموظف السعودي  
إذا حقق التزاماً خلال الشهر نسبته  
١٠٠٪ في ساعات العمل

احتساب ١٠٠٠ ريال للموظف إذا حقق  
التزاماً كاملاً في ساعات العمل ل ٣  
أشهر متتالية (من بداية ٢٠١٥م)

### المناطق الوسطى والشرقية والشمالية

احتساب ٥٠٠ ريال للموظف السعودي  
إذا حقق التزاماً في ساعات العمل  
نسبته ٦٠ - ٨٠٪ فأكثر

احتساب ٥٠٠ ريال أخرى للموظف  
السعودي إذا حقق التزاماً في ساعات  
العمل نسبته ٨١٪ فأكثر

### نوعان لحملة ٥٠٠٠ ريال

٧٪

### انخفاض معدل التسرب الوظيفي في عام ٢٠١٤

## المرحلة الرابعة: حملة ٥٠٠٠ ريال

### خطوة إلى الأمام.. إنتاجية أعلى.. ومزايا أفضل

يعتبر توظيف الوظائف أمراً بسيطاً، فأبي فكرة تنفيذها وتنجح اليوم، قد يخفت بريقها في الغد وتفتشل، لذلك يجب على قسم الموارد البشرية التفكير باستمرار في أفكار جديدة غير مسبوق لتجربتها.

وفي ماكدونالدز السعودية، نفذنا أبحاثاً ودراسات متعددة، ففريق عمل توظيف الوظائف والقيادة العليا لإدارة الشركة تجربان نقاشات واجتماعات دورية وباستمرار للخروج بأفكار جديدة، تأخذ بعين الاعتبار آخر المستجدات، وما أنجزته الخطط والحملة السابقة.

نعلم يقيناً أن الموظفين أحد أهم ركائز النجاح، ونؤمن إيماناً راسخاً بأهمية تمكين الموظفين بمنحهم أفضل

### ٧ خطوات عاجلة

اتخذنا في مكدونالدز السعودية في الأعوام الماضية ٧ خطوات للاحتفاظ بموظفينا، نؤمن أنها ستحقق مزيداً من التوازن.

**وتتلخص الخطوات السبع في:** المرونة - رواتب أفضل -

التدريب - الاستماع للموظفين - التطور الوظيفي والتقدير - قياس الرضا - سياسة الباب المفتوح.

**(١) فعلى صعيد المرونة،** اتخذت مكدونالدز سياسة مرنة تجاه موظفيها في اختيار مكان العمل، وأوقات الدوام، بل حتى أنها سمحت بنظام دوام جزئي، وساهمت تلك المرونة التي نبيها تجاه مقدمي طلبات العمل في فروغنا في اندماج طلاب الجامعات خلال فصل الصيف، وحتى أولئك الذين يفضلون العمل بدوام جزئي مدته ٤ ساعات يومياً.

**(٢) أما الرواتب،** فقد أطلقنا حملة ٥٠٠٠ ريال لطاقتنا المطعم، ورواتب أفضل لمديري المطاعم والمراتب العليا، وقد أثبتت الدراسات أن الرواتب المنخفضة هي المصدر الأساسي للتسرب الوظيفي.

**(٣) وكان التدريب بدوره حاضراً بقوة،** إذ يلعب التدريب دوراً أساسياً في تلبية احتياجات العمل المهنية، فصقلنا مهارات موظفينا في المطبخ، وعملنا على تقوية لغتهم الإنجليزية. كما ابتعنا عدداً من موظفينا المميزين إلى جامعة الهامبرغر؛ فالاستثمار في الموظف يفرس فيه حب العمل، وينمي ولاءه والتزامه بوظيفته أكثر فأكثر.

**(٤) أما الخطوة الرابعة** فكانت الأخذ بفكرة الاستماع للموظفين، والإصغاء لأرائهم واقتراحاتهم ورؤاهم حول آليات تحسين العمل، ومشاركتهم أفكارهم، وعدم اتخاذ القرارات المرتبطة بهم إلا بعد استشارتهم؛ فهذه خطوة هامة لتعزيز ولاء الموظف للكيان الذي يعمل فيه، وكسب احترامه وثقته.

**(٥) سياسة الباب المفتوح:** أي شكوى يمكن أن تصل إلى رئيس الشركة إذا لم تحل.

**(٦) التطور الوظيفي والتقدير:**

أولاً: الطاقم:

مع النمو والتوسع الذي تشهده مكدونالدز عاماً تلو آخر، أطلقنا برنامج (المسار السريع) الهادف إلى ترقية موظفي الطاقم السعوديين - الذين تبلغ نسبتهم نحو ٩٠٪ من موظفي الشركة السعوديين - إلى مساعدين ومشرفين وإداريين ومديري مطاعم، ومنحهم مزايا وحوافز مادية. ثانياً: المديرون:

وقد ربطت الإدارة أداء مديري المطاعم بنظام ذي ثلاثة محاور هي:

٢٠٪ لقدرته على الاحتفاظ بالموظفين

١٠٪ لنجاحه في توظيف الوظائف لديه

أما النسبة الباقية فهي للمبيعات وتحقيق الهدف المطلوب منه في هذا المجال.

وفي حال تحقيق هذه النسب المنشودة ينال الموظف تقديراً من إدارة الشركة، وحوافز مادية عن عمله خلال الفترة.

**(٧) مقياس الرضا:**

لدينا اعتقاد راسخ بأننا نستطيع ضمان مستقبل واعد لنا من خلال الاحتفاظ بموظفينا السعوديين وتطويرهم، ولا

٤٠٠٠ ريال، ثم يضاف ١٠٠٠ ريال للموظف بناءً على أدائه بعد تجاوز معدل التزامه بساعات الدوام نسبة ٨٠٪؛ إذ يتم احتساب الألف ريال بعد تجاوز مرحلتين:

(أ) المرحلة الأولى: احتساب ٥٠٠ ريال للموظف إذا حقق التزاماً في ساعات العمل نسبته ما بين ٦٠٪ إلى ٨٠٪.

(ب) المرحلة الثانية: يتم إضافة الـ ٥٠٠ ريال الأخرى، إذا تجاوز التزامه في ساعات العمل ٨٠٪.

### نتائج مشجعة

**ولله الحمد** فقد أثبتت هذه الخطوة جدواها، إذ انخفض معدل التسرب الوظيفي، وازدادت أعداد المتقدمين للعمل، وارتفعت إنتاجية الموظفين، كما أثبت الموظفون جدية في الالتزام بساعات الدوام للاستفادة من حملة ٥٠٠٠ ريال.

**وبلغة الأرقام:** تجاوزت نسبة الموظفين المستفيدين من هذه الحملة ٦٣٪، ووصلت نسبة التسرب الوظيفي في بعض الشهور إلى ما دون ٦٪، بل كانت النتائج مذهلة أكثر من ذلك، حيث ازداد عدد المتقدمين للعمل لدى مكدونالدز منذ بدء تطبيق الحملة في يناير ٢٠١٤م إلى ٧٠٠ متقدم، بعد أن بلغ معدل طلبات التوظيف ١٥٠ طلباً شهرياً في نوفمبر وديسمبر ٢٠١٣م، ثم تجاوز عدد المتقدمين في شهر أبريل ٢٤٠ طلباً، ليستقر الآن عند معدل ٢٠٠ طلب توظيف شهرياً.

**تهدف** حملات التوظيف المستمرة في مكدونالدز إلى تخفيض نسبة التسرب الوظيفي، ورفع نسبة التوظيف لديها إلى أكثر من ٢٤٪، مما يمثل تحدياً كبيراً في الوقت الراهن؛ إلا أننا نعمل بلا كلل أو ملل من أجل التغلب على هذا التحدي، وتحقيق النجاح المنشود.

### ندرس الخطوة المقبلة

**ندرك** في مكدونالدز كيفية تنفيذ العمل على أكمل وجه، وكيف نحقق نمواً مستداماً، وكيف نحقق الريادة في السوق، وهدفنا النهائي أن نصبح الشركة المفضلة للعمل في قطاع مطاعم الخدمة السريعة، وتعزيز قدرات موظفينا لتحقيق ميزة تنافسية على المدى البعيد.

**ولا يزال** تطوير وتنمية طاقاتنا البشرية ضمن قائمة أولوياتنا، خاصة أن مكدونالدز السعودية تركز على دعم أبناء هذا الوطن، والاستثمار في الشباب السعودي، حيث تفخر اليوم بالدور الفاعل الذي تلعبه في أحد أهم القطاعات حيوية، والذي يساهم بدور كبير في تنمية مستقبل المجتمع السعودي.

**وفيما** تتعد مكدونالدز السعودية حملة ٥٠٠٠ ريال، أصبح من الضروري أيضاً إجراء نقاشات مستتيرة بين كافة الإدارات لبحث الخطوة المقبلة، وتشجيع الشباب على الانضمام إلينا، فمعاً نساهم في خدمة هذا الوطن الغالي.

### ما هي الخطوات السبع التي اتبناها للحفاظ على

#### موظفينا؟

**عادةً** يصعب على الشركات تقبل استقالة موظفيها، خاصة إن كانوا من ذوي المواهب والخبرات والمهارات الجيدة، لذا طبقت مكدونالدز السعودية، استناداً إلى خبراتها، ٧ خطوات ناجحة، من شأنها أن تحافظ على الموظفين لأطول فترة ممكنة، وتجنب هذا الموقف الصعب.

الوظيفية أن يتقدموا بأي اقتراح، أو سؤال، أو شكوى إلى مديري الشركة، دون الحاجة إلى المرور بمديريهم الحالي، وفيه تدون فيه الملاحظات، ثم تعد لاحقاً خطة لتلافي المعوقات والتحديات التي طرحها الموظفون.

**ومن** خلال النقاش المفتوح مع الموظفين، تبين لنا أن هناك خمسة أسباب رئيسية وراء تركهم العمل، هي:

١- رواتب أفضل.

٢- العمل في السلك العسكري.

٣- الدراسة الجامعية.

٤- التطور الوظيفي.

٥- طبيعة العمل.

**وبحسب** تقارير إدارة الموارد البشرية، فإن الموظفين المتسربين بسبب طبيعة العمل في مجال مطاعم الخدمة السريعة يتلقون عروضاً وظيفية من الفنادق، المتاجر الكبرى، وحتى الصيدليات لأداء بعض المهام كمساعد أو مشرف، فيما انتقل بعض موظفي الطاقم للعمل في الوظائف الحكومية، وهذا شيء نفتخر به.

**ولم** تغفل ماكدونالدز الجانب الترفيهي للموظفين، فهي

تنظم يوماً ترفيهياً مفتوحاً لموظفيها في أحد الفنادق

مرتين خلال العام، تقديراً لجهودهم وإنجازاتهم، وتعميقاً

للتواصل الإنساني فيما بينهم خارج أوقات العمل اليومية،

وتعزيزاً لقيم الانتماء إلى العلامة التجارية، ولإدخال البهجة

والفرح على قلوبهم، حيث تقام في هذا اليوم مسابقات

خفيفة، وتقدم مأكولات متنوعة، وجوائز وهدايا قيمة،

وفقرات عديدة بمشاركة كبار قياديي الشركة.

**هذه** ليست إلا بضع خطوات بسيطة، إلا أنها ذات تأثير كبير،

أسهمت في خفض التسرب الوظيفي، خاصة في القرى

والمحافظات البعيدة عن المدن، كالأحساء، وحفر الباطن،

وعرعر، والخفجي، ومناطق جنوب وغرب المملكة، كان لها

وقع إيجابي لدى موظفيها.

يمكن أن نقوم بذلك إلا إذا حافظنا على ثقة موظفيها، بمراعاة المسؤولية والعدالة، ومراقبة أدائهم، وتأمين احتياجاتهم، ووضع الحلول العاجلة للمشكلات التي تواجههم خلال العمل، عبر التواصل الجيد والحوار المفتوح معهم.

**ولأجل** هذه الغاية، أصدرت شركة الرياض العالمية للأغذية

في شهر ديسمبر برنامجاً إلكترونياً لقياس مستوى رضا

الموظفين (Global People Survey)، هدفه توفير بيئة

تشجيعية متطورة، وإتاحة الفرصة لهم لإبداء آرائهم

واقترحاتهم حول مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم

والمعاملة التي يلقونها، تعزز تنفيذها دورياً.

**وشمل** الاستبيان عدداً كبيراً من موظفي الشركة

السعوديين، ٧٧ مدراء داخل المطاعم، و ٣٦٠ من موظفي

الطاقم السعوديين، استطلعنا آراؤهم حول بيئة العمل،

وتوفير احتياجاتهم، وفخرهم بالعمل لدى ماكدونالدز، وما

إذا كانوا يوصون به كمكان جيد للعمل، وآرائهم حول معاملة

المشرفين عليهم والمديرين لهم، وكانت أبرز النتائج التي

خرجنا بها ما يلي:

### الاستماع للموظفين واستقصاء آرائهم

**بالإضافة** إلى برنامج (Global People Survey)، تجري

ماكدونالدز مراجعة شاملة لأداء موظفيها مرتين في العام،

تقيم خلالها النتائج وأداء الموظف بناءً على إنتاجيته والتزامه

بساعات العمل.

**كما** كلفت ماكدونالدز إحدى إدارتها بزيارة ٢٠ فرعاً

أسبوعياً، للقاء الموظفين وأخذ انطباعاتهم، والاستماع

إليهم؛ فيحضر موظفو كل فرع بلقاء شهري مع إداري

الموارد البشرية، فضلاً عن لقاء آخر ربع سنوي يجمع

كافة الموظفين، تنظمه ماكدونالدز السعودية في أحد

الفنادق، ويجري فيه نقاش مفتوح يستمر ساعتين، تمنح

فيه الفرصة لجميع الموظفين، وعلى اختلاف مستوياتهم



مطاعم ماكدونالدز في السعودية ١٩٤ مطعمًا، فيما نتطلع إلى التوسع بشكل كبير في توظيف الوظائف، عبر توظيف ١٢٠٠ شاب سعودي خلال عام ٢٠١٥م، وافتتاح أكثر من ٤١ فرعًا جديدًا، للامس حاجز الـ ٢٤٠ فرعًا بنهاية عام ٢٠١٥م، يعمل فيها ٧٠٠٠ موظف، منهم نحو ٣٠٠٠ موظف سعودي.

### الأسبوع الوطني للتوظيف.. خطوات رائدة في توظيف الوظائف

تأخذ ماكدونالدز السعودية مسؤولياتها على محمل الجد في أن تكون شريكاً أساسياً في التنمية، وداعماً للاقتصاد الوطني، ومن هذا المنطلق، أطلقت شركة الرياض العالمية للأغذية مبادرة وطنية هي الأولى من نوعها، تحت مسمى (الأسبوع الوطني للتوظيف)، وذلك في ١٨ يناير من عام ٢٠١٤م، ركزت فيها على توظيف الشباب السعودي خلال نصف ساعة فقط.

**مطاعم** ماكدونالدز المستقلة في مدينة الرياض استقبلت من الساعة التاسعة صباحاً وحتى الساعة السابعة مساءً عشرات الطلبات للراغبين في التوظيف، الذين قبلت طلباتهم خلال ٣٠ دقيقة، مستفيدين من المزايا العديدة التي أضفناها، مثل رفع الرواتب من ٤٥٠٠ إلى ٥٠٠٠ ريال كحد أدنى، ومرونة اختيار أوقات الدوام، ومرونة اختيار موقع العمل، والتمتع بيومي إجازة أسبوعياً، وسرعة التطور الوظيفي؛ مما وفر بيئة عمل مناسبة ومنافسة، دفعت كافة مطاعم قطاع الخدمة السريعة إلى مجاراة هذه الحملة وتقليدها، وفرضت هذه الحملة حداً أدنى للأجور في السوق، لتشكل إنجازاً بارزاً ليس في تاريخ ماكدونالدز فحسب، بل في تاريخ توظيف الوظائف في المملكة.

### مبادرات هادفة

**احتفالاً** باليوم الوطني الـ ٨٤ للمملكة، أطلقت شركة الرياض العالمية فعاليات وجوائز مالية خاصة للموظفين السعوديين، على مستوى الإدارة العامة وجميع مطاعمها؛ نظراً لهما لهذه المناسبة الوطنية من أهمية خاصة في قلوب جميع السعوديين.

**وبالإضافة** إلى الفعاليات الترفيهية والرياضية والوطنية، خصصت الشركة جوائز مالية لمسابقة اليوم الوطني للموظفين السعوديين في الشركة، وكان على المشاركين فيها تسجيل مقطع فيديو مدته عشر ثوانٍ يهنئ فيه المشارك الوطن والقيادة باليوم الوطني، وقد تم تخصيص ثلاث جوائز مالية لأفضل ثلاثة مشاركين يتم اختيارهم بعد المسابقة من قبل لجنة متخصصة، حيث فاز الراح الأول بمبلغ خمس آلاف ريال، والثاني بمبلغ ثلاثة آلاف ريال، والثالث بمبلغ ألفي ريال.

**كما** لم تغفل ماكدونالدز السعودية خلال عام ٢٠١٤م عن مبادراتها الاجتماعية، فقد اهتمت بدعم المجتمع بكافة فئاته عبر دعم ورعاية الحملات الصحية والتوعوية، وتنظيم حملات للتبرع بالدم باستمرار، ومعايدة المرضى في المستشفيات، ودعم ذوي الاحتياجات الخاصة والجمعيات الخيرية، وجمعيات رعاية الأيتام، إضافة إلى إقامة العديد من الأنشطة العائلية كمهرجان ماكدونالدز العائلي في الرياض والخبر، وأنشطة بيئية ورياضية كالماراثونات وبطولات الحواري، وغيرها الكثير من الأعمال التي لا يتسع المقام لحصرها.

٩٩%

### نسبة الرضا عن نتائج برنامج (iCRM)

## إنجازات ماكدونالدز السعودية في ٢٠١٤..

### قصة نجاح مستمرة بدأت منذ أكثر من ٢٠ عاماً

**كانت** أهدافنا خلال السنوات الماضية طموحة وانسمت بالتحدي، لكننا تمكنا - بحمد الله - من تحقيقها بكل قوة واقتدار، وتخطينا العديد من العوائق، واليوم، نجني ثمار جهود سنوات طويلة من عمل جاد تجسد فيما نراه من حولنا من أعمال مشرفة وإنجازات حظيت بتقدير محلي ودولي.

**ورغم** أن هذا العام كان حافلاً بإنجازات مميزة، إلا أنها تمثل جزءاً يسيراً مما نطمح إليه، إذ أن طموحاتنا ترتقي يوماً بعد يوم، وسنستمر في رسم أهداف أكثر تحدياً في المستقبل، ترسم ملامح مسيرة نجاح ماكدونالدز السعودية في مجال توظيف الوظائف.

**لقد** نجحت جهود التوظيف عام ٢٠١٤م في توظيف ١٥٣٣ موظفاً سعودياً، وافتتاح ٣٢ مطعمًا جديداً في مناطق مختلفة من المملكة، مثل عرعر والخفجي وحفر الباطن والودادمي وشقراء والمنطقة الغربية، حتى أصبح إجمالي



**تمضي الأعوام ويظل التميز عنواناً لنا**

للسنة السادسة على التوالي  
شركة الرياض العالمية للأغذية  
ماكدونالدز السعودية

ضمن قائمة أول ١٠ شركات  
الأفضل بيئة عمل سعودية

GREAT PLACE TO WORK  
BEST 2014

السعودية

### الأمير وليد بن ناصر يتسلم شهادة تكريم ماكدونالدز السعودية لتميزها في توظيف الوظائف



الوقت المستغرق لحل كل حالة يومان و١٧ ساعة، وقد كان لهذا البرنامج الأثر الكبير في تسهيل عملية التواصل بين الموظفين السعوديين ومراعاتهم وتلبية جميع متطلباتهم في زمن قياسي.

### جوائز مرموقة

**تطلعاتنا** لعام ٢٠١٥ كبيرة، وهي تتزايد باستمرار، بعد أن حققنا هذا العام إنجازات رحبة ورائدة على المستوى المحلي والخليجي، وحتى الدولي.

**خليجياً**، كرم مجلس وزراء العمل بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية شركة الرياض العالمية للأغذية، صاحبة حق الامتياز الحصري لمطاعم ماكدونالدز في المناطق الوسطى والشرقية والشمالية، ضمن برنامج حفل افتتاح اجتماعات الدورة ٣١ للمجلس في دولة الكويت، تقديراً لما قدمته من تميز في مجال إحلال وتوظيف الوظائف.

**وقد** تسلم التكريم سمو الأمير وليد بن ناصر نائب الرئيس العام في شركة الرياض العالمية.

**كما** واصلنا التميز في بيئة عملنا، فحصلنا جائزة أفضل بيئة عمل للسنة السادسة على التوالي، نتيجة حرصنا المستمر على أن تكون بيئة العمل لدينا محفزة لكافة الموظفين، عبر تقديم رواتب ومزايا مالية منافسة ومشجعة، والاهتمام بالحفاظ على حقوق وكرامة الموظفين، وإخضاعهم لدورات تدريبية وتطويرية مستمرة، واعتماد سياسة الباب المفتوح. **وبدوره** الشباب السعودي لم يكن بعيداً عن هذه الأجواء، إذ نال الأستاذ علي أحمد الباري مدير العقارات بشركة الرياض العالمية للأغذية "جائزة الرئيس" لعام ٢٠١٤م، وهي جائزة رفيعة المستوى، يمنحها رئيس شركة ماكدونالدز العالمية لأفضل ١٪ من موظفي الشركة في العالم.

**وقد** تسلم علي الباري الجائزة خلال حفل تكريم أقيم في مقر الشركة الرئيسي في أوك بروك- شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية، وهي ثمرة جهود دؤوبة وتحديات نجح في التغلب عليها، ليكون أول شاب سعودي ينال هذه الجائزة.

### برنامج (iCRM)

في شهر ديسمبر، أطلق قسم الموارد البشرية وعلاقات الموظفين في ماكدونالدز السعودية برنامج (iCRM)، والذي يهدف إلى أن يلقي موظفونا أذاناً صاغية، كي يقدموا اقتراحاتهم أو استفساراتهم أو شكاواهم، وذلك عبر البريد الإلكتروني، أو الاتصال بالرقم المجاني أو عبر تطبيق المحادثات الفورية (الواتس أب)، وقد تم الإعلان عن هذا البرنامج بكافة الوسائل، كما تم وضع ملصقات وإرسال رسائل ختبية إلى موظفينا.

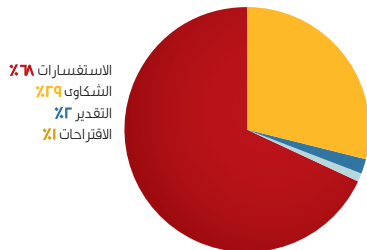
**يعمل** البرنامج وفق آلية سهلة وبسيطة، حيث يطرح المدير أو أحد موظفي الطاقم الشكوى أو الاستفسار إلى الموظف المسؤول عن البرنامج، ثم يعود إليه بالرد خلال أقل من ٧٢ ساعة لحلها، وفي حال لم تحل، تخرج على مستوى أعلى، فأعلى بشكل تسلسلي، وصولاً إلى رئيس الشركة إن تطلب الأمر، إذ يجب أن لا تبقى في البرنامج أي مشكلة معلقة.

**ويمتاز** برنامج (iCRM) بوجود بيانات تفصيلية لكل حالة، كما يرسل البرنامج تقارير يومية إلى الإدارة العليا لإطلاعهم على آخر المستجدات والحالات المعلقة والمنتقلة إلى المستويات التالية، وخلال الشهر الأول لتطبيق هذا البرنامج تلغى قسم علاقات الموظفين ١٨٠ حالة، شكلت الاستفسارات ٦٨ ٪ منها، والشكاوى ٢٩ ٪، والتقدير ٢ ٪، فيما كانت الاقتراحات ١ ٪.

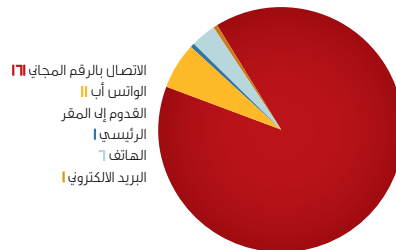
**واستقبل** قسم الموارد البشرية معظم الحالات عبر الاتصال بالرقم المجاني، والتي شكلت نسبة ٩١ ٪ من إجمالي الحالات، كما استقبل ٦ ٪ عبر تطبيق الواتس أب، و ٢ ٪ عبر القدوم إلى المقر الرئيسي للشركة، و ١ ٪ عبر البريد الإلكتروني.

**ومن** إجمالي الـ ١٨٠ حالة، عتبر ما نسبتهم أكثر من ٩٩ ٪ عن رضاهم عن النتائج، أما الحالات التي صعدت للمستوى الثاني فكانت ٣ ٪ فقط من الإجمالي، فيما كان متوسط

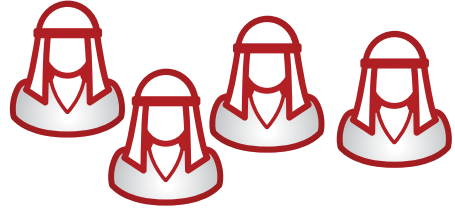
### نتائج برنامج (iCRM) لشهر ديسمبر



نوع الحالة



مصدر الحالة



١٢٠٠ شاب سعودي سيتم  
توظيفهم خلال عام ٢٠١٥

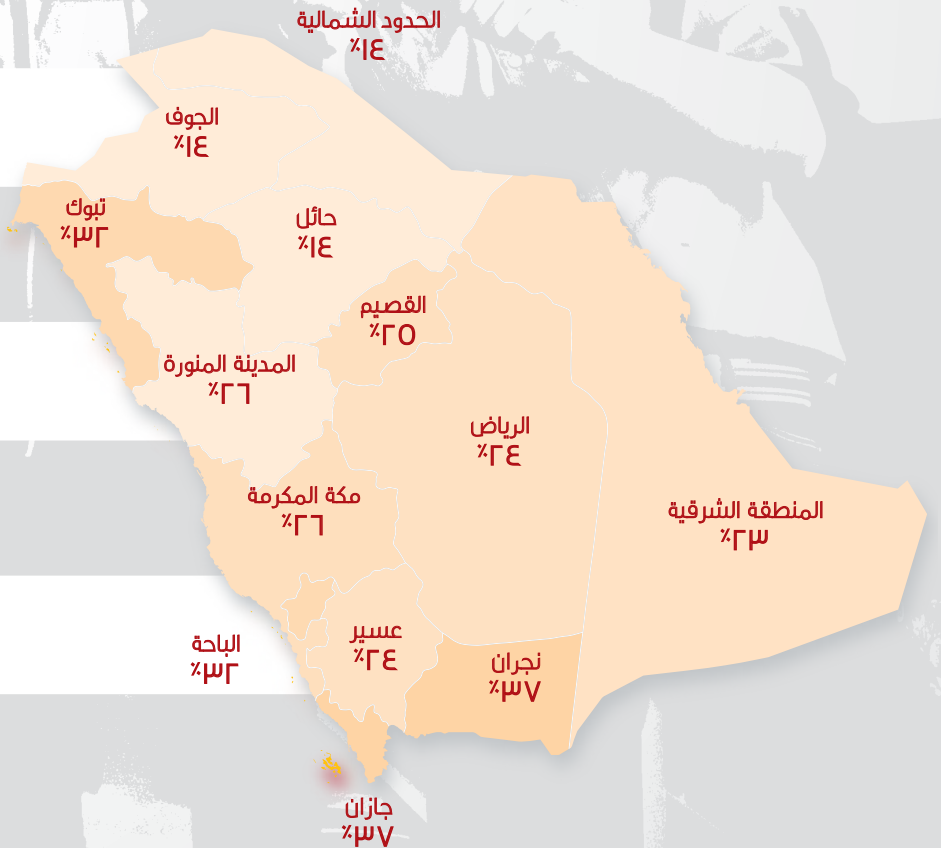
## إطالة على ماكدونالدز السعودية

معدل توظيفين الوظائف وفقاً للمناطق

١٩٤  
مطعماً إجمالي  
فروع ماكدونالدز  
السعودية

٣٢  
فرعاً جديداً  
عام ٢٠١٤

٤١  
فرعاً سيتم  
افتتاحها عام ٢٠١٥





**٢٢**  
عاماً في المملكة  
العربية السعودية



**١٦٩٩**  
موظفاً سعودياً



**٢٤%**  
نسبة توطين  
الوظائف



**٧٢٤٥**  
موظفاً

١٣٠ مليون زبون تمت  
خدمتهم عام ٢٠١٤

نسبة الزيادة في عدد الموظفين السعوديين





## هناك طعم للنجاح مع ماكدونالدز السعودية

التي تهدف إلى الحفاظ عليهم، والتي رفعت رواتب الطاقم من ٣٠٠٠ ريال كحد أدنى، عبر حملات رفع الأجور المتتالية، فضلاً عن برنامج المسار السريع للتطور الوظيفي، ومزايا أخرى للمديرين.

في خضم كل هذا، كانت ماكدونالدز السعودية تمضي قدماً في مشاريعها، وتتوسع وتنمو في كافة المناطق، خاصة في منطقة جازان، وكنت أحد الموظفين الذين أثبتوا كفاءتهم وخبرتهم في العمل، ويعرف ما يكفي للوثوق به. كما اجتزت كافة الدورات التدريبية بكفاءة. واليوم، أنا محدثكم صالح الواصلي ترقيت إلى مساعد أول، وأصبح لي دور بارز في تدريب الكوادر السعودية الواعدة، وبناء قاعدة صلبة وقوية من موظفينا الشباب السعوديين في الفروع الجديدة، ومن هذه الفروع: أبو عريش - خميس مشيط - أبها - محاليل عسير - نجران - بيشة، وأتطلع إلى أداء دور أعظم في مسيرتي مع ماكدونالدز السعودية.

**أجل،** هناك قصص نجاح كثيرة لشبان نجحوا في وقت قصير وسبقوني في ذلك، إلا أن هؤلاء هم الاستثناء وليسوا القاعدة، فبمرور الأيام اكتشفت تعريفاً جديداً للنجاح، هو أن تستمر في طريقك رغم بداياتك البسيطة بكل قوة وتفاؤل، وأن تنظر إلى كل تقدم - حتى لو كان صغيراً - على أنه إنجاز ودرجة أخرى على السلم الذي ترتقي به. وهاهي الأيام تمر، وتتغير الأدوار، ولي أن أفرح بشبان بدأوا عملهم في فروعنا كأحد أفراد طاقمي، أصبحوا اليوم بعد جد واجتهاد جزءاً من حاضر ومستقبل هذا الكيان الكبير.

**إذا** كنت سأطلب منكم أن تخرجوا بشيء محدد من حديثي هذا، فهو أن تفكروا بـماكدونالدز السعودية على أنها بيئة خصبة للعمل واكتساب الخبرات والتطور الوظيفي؛ فاعملوا بجد وإخلاص حتى تظهر لكم ثمرة جهودكم، كي تشاركونا لاحقاً خبراتكم، ونجتمع معاً على قمة جبل النجاح بإذن الله.

**صالح أحمد علي الواصلي**

**يقال** أن في حياة كل إنسان لحظة تعادل تلك اللحظة التي اكتشف فيها نيوتن الجاذبية. بعد مرور الأيام والسنوات اكتشفت أن تلك اللحظة بالنسبة لي كانت لحظة اتخاذي قرار الانضمام لـماكدونالدز السعودية. **سئلت** كثيراً عن أبرز ما تعلمته خلال سبع سنوات قضيتها في ماكدونالدز السعودية. وأجيب على سؤالهم: بالتأكيد لقد تعلمت الكثير؛ فحين بدأت العمل في ماكدونالدز السعودية بمنطقة جازان كأحد أفراد طاقم في العام ٢٠٠٧م، أدركت جيداً أن التحديات هي الدرجات التي ترتقي بالفرد على سلم النجاح. ربما كان الدرس الأول الذي تعلمته وأثقله لكم هو أن النجاح والنطور الوظيفي مرتبط بتحسين مهاراتك واكتساب الخبرات، والإلمام بتفاصيل عملك، وأن تقرأ وتتنقش وتتعلم الجديد يوماً تلو الآخر، فالنجاح من نصيب من يتعلم دون توقف. فكلما تعلمت أكثر: أبدعت أكثر وأكثر. **أما** الدرس الثاني؛ فهي نصيحة عميقة المعنى والأثر لصالما ردها الناجحون، تقول: "لا يكمن النجاح في فعل ما تحب؛ بل في أن تحب ما تفعله". فحبك لعملك يعني أن تتواجد فيه دائماً، تلتزم بساعات الحضور، وتفكر فيه طوال الوقت، وفي كيفية تطويره وتحسينه، وهكذا ستجد من حولك يلتقطون العدوى منك، ويفعلون مثلك، وبالتالي؛ فريق العمل سيكون شريكاً لك في تحقيق نتائج ممتازة.

**ليس** هذا فحسب؛ ففي ماكدونالدز السعودية كسبت عشرات الأصدقاء، وحيثنت من مهاراتي في اللغة الإنجليزية، وتغلّبت أيضاً على حاجز الخجل الاجتماعي ومواجهة الجمهور، والحمد لله تخلصت من هذا الشعور إلى غير رجعة.

**وبمرور** الوقت، كانت ماكدونالدز السعودية تطور من بيئة العمل فيها، حتى أصبحت ملازمة لقائمة أفضل بيئة عمل سعودية على مدى ست سنوات، لا تخرج عن المراكز الأولى، استفدت خلال هذه الفترة من المزايا والحوافز التي وفرتها لموظفيها، والحملات المتتالية