



السعودية

ماكدونالدز السعودية..

قصة تستحق أن تروى



التقرير السنوي عن توطين الوظائف
عام ٢٠١٣ م

٥-٥

كلمة ماكدونالدز

٦-٧

لمحة عن تاريخ توظيف الموظفين

٨-١٠

حملة ٤٥٠٠

١١

قصة نجاح عبدالرحمن الأحمري

١٢-١٣

ماكدونالدز السعودية... في لمحة

١٦

قصة نجاح محمد الغامدي

أبناء الوطن .. بكم نفخر



وزارة العمل تكرم
ماكدونالدز السعودية
لنجاحها في توظيف
الوظائف



أسرة ماكدونالدز السعودية.. نموذج وطني ناجح في توظيف الوظائف



سمو الأمير مشعل بن خالد آل سعود الرئيس العام لشركة الرياض العالمية للأغذية
صاحبة حق الامتياز لمطاعم ماكدونالدز في المناطق الوسطى والشرقية والشمالية

عشرون عاماً مضت منذ
افتتاح ماكدونالدز السعودية
لفرعها الأول في المملكة،
شهدت خلالها محطات
مضيئة وتطورات متلاحقة

وطني أكثر من كونه خياراً، وأنه استثمرنا
الأفضل والأجدي للمستقبل، فاستحدثنا
منذ وقت مبكر لجاناً تعنى بتوطين الوظائف،
تعمل على دراسة متطلبات شباننا
 واحتياجاتهم من أجل استقطابهم في
بيئة عمل جاذبة. لقد راجعنا عدد ساعات
العمل، وآلية التوظيف، وقدمنا برامج
تدريبية لإكسابهم المهارات التي تساعد
على تحقيق احتياجاتهم وتطلعاتهم،
ووفرنا جواً مليئاً بالحماس والحيوية والعدل
والأمان والاحترام، مع مسار واضح للتطور
الوظيفي، ليصبحوا طاقم اليوم ومديري
المستقبل، دون أن نغفل الحافز المادي،
حيث نقوم بشكل مستمر بمراجعتهم
وتعديله ليوكب احتياجاتهم وتطلعات شباننا
التي تتغير وتتطور مع مرور الوقت جراء
زيادة تكاليف المعيشة.
ولهذه الغاية، مددنا جسور التواصل مع
شركائنا في وزارة العمل وصندوق تنمية
الموارد البشرية، لإيجاد حلول للعقبات التي
تقف أمام توظيف الوظائف، فلقينا كل الدعم
والترحيب من معالي وزير العمل المهندس
عادل فقيه الذي أشاد ببرامج توظيف

عشرون عاماً مضت منذ افتتاح ماكدونالدز
السعودية لفرعها الأول، شهدت خلالها
محطات مضيئة وتطورات متلاحقة،
ونجحت "ماكدونالدز السعودية" في غرس
ثقافة العمل لدى الشباب السعوديين،
وقطعت شوطاً طويلاً في طرح المبادرات
الاجتماعية والإنسانية الفاعلة، كما حافظت
على التزامها بتقديم أعلى معايير الجودة
والخدمة. إضافة إلى التنوع المستمر
في منتجاتها الشهية والتي تتناسب
مع أذواق محبيها؛ ما أهلها لتتبوأ مكانة
رائدة في مجالها على مستوى المملكة،
وتحتل الصدارة في سوق مطاعم الخدمة
السريعة.
نحن في ماكدونالدز السعودية بشقيها
شركة الرياض العالمية للأغذية مالكة
حق الامتياز الحصري لمطاعم ماكدونالدز
في كل من المناطق الوسطى والشرقية
والشمالية، وشركة رضا للخدمات الغذائية
مالكة حق الامتياز لمطاعم ماكدونالدز في
المنطقتين الغربية والجنوبية من المملكة -
نعبر أن الموارد البشرية هي أهم الأصول
لدينا على الإطلاق. إيماناً منا بأن هذا واجب



المهندس عبدالرحمن علي رضا مدير عام شركة رضا للخدمات الغذائية
صاحبة حق الامتياز لمطاعم ماكدونالدز في المنطقة الغربية والجنوبية

تجربتنا الرائدة لقطاع مطاعم الخدمة السريعة في المملكة، ولكل الشركات والمؤسسات العاملة في القطاع الخاص، استلهاماً لما في هذه التجربة من دروس، وللاستفادة مما تولد لدينا من خبرات ونتائج لمبادراتنا وممارساتنا الإبداعية في إعطاء الفرصة للشباب السعوديين الطموح. إذ نشترككم في تقريرنا الثاني هذه الدراسة التي أعدناها حول توظيفنا ذوي احتياجات خاصة، مروراً بدراسة حملة ٤٥٠٠ ريال، ودراسة حول التسرب الوظيفي، والتحديات التي واجهتنا في توظيف الوضائف وبالتالي الحلول التي اتخذناها. كما نضع بين أيديكم قصة نجاح شباب سعودي مع ماكدونالدز السعودية مليئة بالتحدي والإصرار، آمليين أن يعود هذا التقرير بالنفع علينا وعليكم، وأن يكون نافذة لتحقيق الغايات المرجوة.

موظفاً سعودياً، ونضع نصب أعيننا الوصول إلى نحو ٢٤٠ مطعماً بحلول عام ٢٠١٥م. ما يضعنا أمام تحدٍ حقيقي كشركة وطنية تستثمر عائداتها في الاقتصاد المحلي، إذ سنقوم بتوظيف أكثر من ألف وخمسمائة شاب سعودي سنوياً. حتى ذلك الوقت، وذلك انطلاقاً من إيماننا العميق بقدرات شبابنا، وإدراكاً لقيمة الكوادر السعودية المؤهلة علمياً ومهنيّاً وخلفياً، والتي تملك الرغبة الأكيدة في العمل، وتهدف إلى تقديم أفضل ما لديها من جهد ومهارة تأكيداً لذاتها، وإخلاصاً للجهات التي تعمل لديها. لذلك نحرص على تبني معايير عالية المستوى ومحفزة تتسم بحسن التعامل مع الموظفين وإرضائهم، وخير دليل على ذلك شباب ماكدونالدز الذين يفخرون اليوم بالعمل لديها.

من هنا، نعود إلى الوراء قليلاً، حيث التقرير الأول الذي أصدرناه في منتصف العام الماضي عن توظيف الوضائف والثمار التي جنيناها. فقد لاقى أصداءً واسعة من قبل كل من القطاع العام وقطاع الأعمال. وها نحن اليوم نكمل مسيرة إنجازاتنا، ونقدم

الوضائف وجهود ماكدونالدز الدؤوبة، دون أن ننسى دعم معالي وزير العمل الراحل الدكتور غازي القصيبي - رحمه الله - وما لقيته ماكدونالدز السعودية من تقدير وإشادة منه رحمه الله وخاصة خلال حفلها الذي نظمته بعنوان "شبابنا ثروة وطننا"، حين ارتدى قبعة ماكدونالدز فوق غترته وخاطب منسوبي الشركة من الشباب السعوديين قائلاً: "أبنائي.. أنتم نصر بون المثل الأعلى، وتقدمون القدوة الحسنة، وأرجو أن يكثر الله من أمثالكم". كما وجه رسالة إلى الشركات التي لم تبدأ بعد ببرامج التوظيف مخاطباً إياها: "قلدوا ماكدونالدز.. فهذا هو الشأن الذي نرغب في أن تقلد فيه الشركات بعضها البعض، لأن يكون التقليد في المنتجات فحسب". وكانت النتيجة تنامي عدد المتقدمين للانضمام إلينا بشكل ملحوظ عاماً تلو الآخر، إذ يتقدم لماكدونالدز السعودية شهرياً ما لا يقل عن ٥٠٠ شاب سعودي بحثاً عن العمل. واليوم، تمتلك ماكدونالدز أكثر من ١٦٠ مطعماً في كافة أنحاء المملكة، بطاقم يضم ٤٧١٣ موظفاً، بمن فيهم ١٣٦١

الاستثمار ماكدونالدز في الشباب السعودي

لقد كان توظيف الوظائف هو الهاجس الأكبر لماكدونالدز السعودية خلال ثلاث مراحل عايشتها العلامة التجارية بدءاً من افتتاح أول فرع لها في العام ١٩٩٣م.



نجحت خطة ماكدونالدز السعودية في جذب الشباب عبر دراسة إحتياجاتهم والتقرب من مطالبهم

انطلقت مما انتهت إليه لجنة التوظيف الأولى، فحققت معدلات توظيف وصلت إلى ٢٧٪. كرسّت اللجنة الجديدة جهودها لفهم احتياجات الشباب، فصرحت فكرة رائدة تمثلت في عرض الوظائف على الشباب السعوديين في فروع منتقاة قرب مواقع تواجدهم، بدلاً من انتظار تقدمهم إلى المركز الرئيسي للشركة؛ ما شكل ميزة إضافية، إلى جانب تقليص الوقت اللازم للتوظيف إلى ثلاثة أيام فقط، تشمل الكشف الطبي والمقابلة وتوقيع العقد. وقد أخذ التطور في منحى توظيف الوظائف خطاً تصاعدياً، بعد أن قامت ماكدونالدز بجلب مدربين يتقنون اللغة العربية، وترجمت كافة مواد التدريب إلى العربية، مع إعطاء الشباب دروساً لتقوية اللغة الإنجليزية لديهم، وتنمية قدراتهم، وتدريبهم على رأس العمل، فضلاً عن إكسابهم مهارات التعامل مع الآخرين وبناء الثقة بالنفس، إلى جانب خلق بيئة عمل مريحة ومحفزة، بمسار مهني واضح قائم على التطور الوظيفي. كان لهذه المزايا القدرة على تكوين انطباع إيجابي عن العمل في ماكدونالدز، وتحقيق ارتفاع في نسبة التوظيف مع انخفاض معدل التسرب الوظيفي، إلى أن جاء العام ٢٠١٢م؛ حيث تغيرت الحسابات مع بدء تطبيق برنامج نطاقات.

مصطلح بكر لم تلتفت له الشركات في حينه إلا نادراً. أخذنا على عاتقنا استقطاب الشباب السعودي، بل وإجراء مقابلات مع الذين اختار منهم ترك ماكدونالدز لمعرفة أسبابهم ودوافعهم للحيلولة دون ذلك، ناهيك عن الدراسات المتواصلة في هذا الإطار. وأرجعت الدراسات التي أجريناها في حينه حول عدم إقبال الشباب على الوظائف في مطاعم الخدمة السريعة إلى الخجل من مواجهة الجمهور، وضعف إتقانهم للغة الإنجليزية، فضلاً عن بُعد فروع مطاعم ماكدونالدز عن بيوتهم والأحياء التي يقطنون فيها وعدم وجود وسائل نقل عام، وعلى الضفة الأخرى كان طول فترة العمل ونظام الورديات النهارية والليلية يمثل هاجساً مزعجاً لهم. لكن، سرعان ما استطاعت ماكدونالدز السعودية تجاوز كل هذه المعوقات عبر التوسع في إنشاء الفروع في مختلف المناطق والأحياء، وترجمة كامل المناهج التدريبية، إضافة إلى تبني سياسة المرنة في تحديد مكان وأوقات العمل. كما نجحت خطة ماكدونالدز السعودية في جذب الشباب عبر مشاركتها المستمرة في معارض التوظيف التي شاركت فيها، وتقديم الحوافز المادية والمعنوية المميزة لهم، إلا أن النتائج كانت دون المأمول. من هنا كانت ولادة لجنة جديدة لتوظيف الوظائف في عام ٢٠٠٥م.

المرحلة الأولى: ما قبل نطاقات

منذ ذلك الوقت المبكر، بدأت ماكدونالدز السعودية وضع خطط مستقبلية للوصول إلى التوظيف الكامل في كافة فروعها، إلا أن هناك مجموعة من التحديات بين وضع الخطط وتنفيذها، أثارت لدينا عدداً من التساؤلات: ما هي أفضل الطرق للبحث عن الشباب وتوظيفهم؟ وما هي احتياجاتهم ومتطلباتهم؟ وما هي العوائق التي تقف حائلاً دون التحاقهم بالعمل في المطاعم؟ للإجابة عن هذه الأسئلة اقمنا أكثر من عالم الشباب، فخلصنا إلى أن المشكلة الأساسية في توظيف الوظائف كانت هي كسر الحاجز الاجتماعي وثقافة العمل. وهو تحد يتفق الجميع على صعوبة مواجهته. فما يعتقد الشباب في ذلك الوقت من اعتبار العمل في المطاعم غير مقبول اجتماعياً يحتاج لفهم وجهات نظرهم أولاً، ثم البناء عليه لتغيير تلك الأفكار. ومع تراجع الرفض جاء الاضطرار بأن يكون العمل في الأحياء التي لا يتواجد فيها أصدقاؤهم، أو العمل في المطبخ لا الخطوط الأمامية، مع الإحجام عن حضور الدورات التدريبية، حتى تجاوزت نسبة التسرب الوظيفي ١٤٩٪. بعد ثلاث سنوات فقط من افتتاح الفرع الأول، كنا نضع اللبنة الأولى لتشكيل لجنة توظيف الوظائف داخل الشركة، وهو

المرحلة الثانية: نطاقات

في السابق كانت ماكدونالذ السعوديه تقود زمام المبادرة لتوطين الوظائف، وذلك حتى عام ٢٠١٢م، ففيها كانت التحديات عظيمة، وبدأت وزارة العمل تطبيق برنامج (نطاقات) المعني بتوطين الوظائف، وكذلك تطبيق برنامج (حافز) واللذين قلبا خيارات الشركات والتجار رأساً على عقب. و(نطاقات) هو برنامج تنفذه وزارة العمل بهدف تحفيز المنشآت على توطين الوظائف كـمعيار جديد لتوطين الوظائف، وتعتمد فكرته الأساسية على تصنيف المنشآت إلى أربع درجات (بلايني/ أخضر / أصفر / أحمر) حسب تفاوتها في مقدار توطين الوظائف، فيما يقدم برنامج (حافز) إعانة للباحثين عن عمل تصرف بشكل شهري بمقدار ٢٠٠٠ ريال شهرياً.

تطبيق برنامج نطاقات عاد بجهود فريق توطين الوظائف إلى نقطة البداية، حيث لجأت جميع شركات القطاع الخاص إلى استقطاب الشباب السعوديين على أوسع نطاق، مما أدى إلى انخفاض ملحوظ في عدد المتقدمين للعمل وحدا ببعض الشباب العاملين في ماكدونالذ إلى ترك وظائفهم والعمل في شركات أخرى فتحت لهم أبواب التوظيف نظراً للخبرات التي اكتسبوها من العمل في ماكدونالذ. أما تطبيق برنامج حافز، فكان دعوة مبسطة لرفع الرواتب، فعدد كبير من الشباب فضلوا الاستفادة من هذا البرنامج بدلاً من العمل. في هذه المرحلة أدركت إدارة ماكدونالذ الفرق بين توفير الوظيفة للشباب السعودي، والحفاظ عليها وتنمية ولائه للعلامة التجارية. فنتيجة للتسرب الوظيفي بعد (نطاقات) انخفض معدل طلابي العمل، لنعود إلى نقطة

البداية، وإلى السؤال عن أفضل الطرق لخفض التسرب الوظيفي، ويتساءل أكثر دقة: كيف لنا أن نستقطب الشباب السعوديين ونضمن إتقانهم لمهارات العمل وبغاءهم في وظائفهم؟ اختزلنا الإجابة في إضافة مزايا أكثر تعمل جنباً إلى جنب مع المزايا السابقة، فأصبحت المقابلات الوظيفية والتوظيف تدار داخل المطاعم، وقمنا بحملات توظيف ضخمة، كما توجهنا إلى المناطق النائية مع مراعاة تقديم مزايا نوعية مثل: تأمين السكن، والمواصلات المجانية من العمل وإليه، ومنح يومي إجازة أسبوعياً، و ٥ أيام إجازة كل ثلاثة أشهر مع تذكرة سفر، و ٣ أسابيع إجازة كل ١١ شهراً. إلا أننا رغم كل تلك المزايا، لم نحقق النجاح المنشود! وهو ما قادنا إلى المرحلة الثالثة، والتي تعرف بحملة ال ٤٥٠٠ ريال.

مزايا لموظفي المناطق النائية



تأمين السكن



مواصلات مجانية



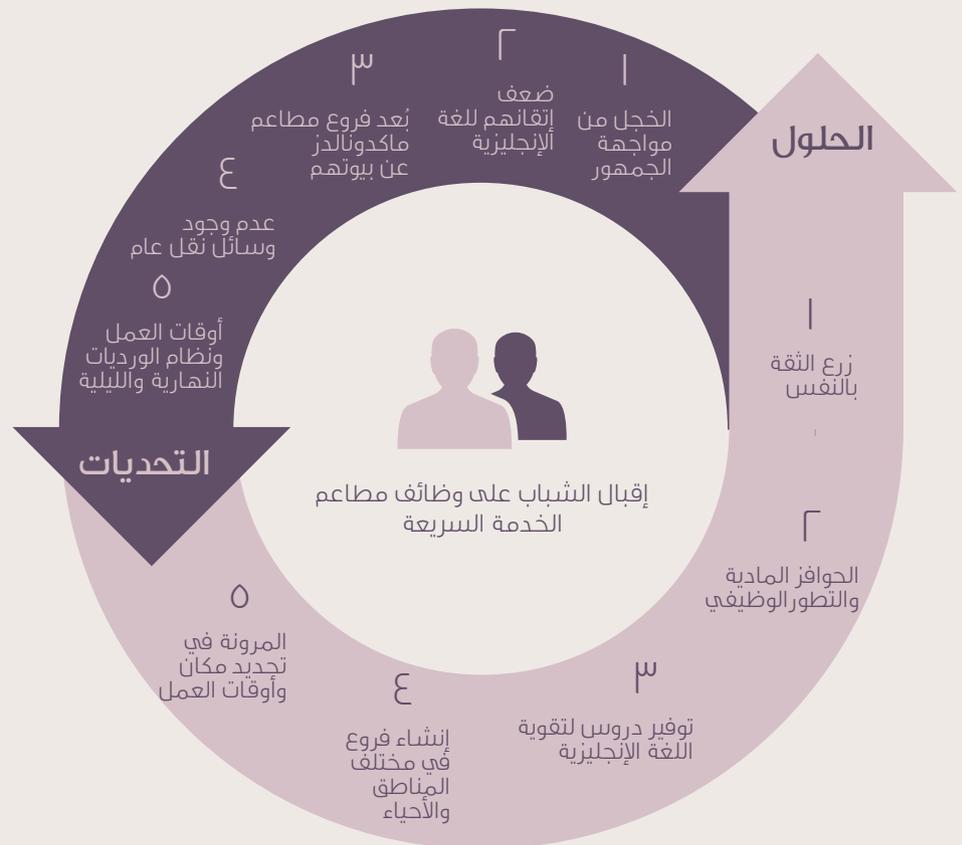
منح يومي إجازة أسبوعياً



٥ أيام إجازة كل ثلاثة أشهر مع تذكرة سفر



٣ أسابيع إجازة كل ١١ شهراً



حملة خدمت نصف مواطني المملكة

المرحلة الثالثة: حملة (٤٥٠٠) ريال
في هذا الإطار، قدمت ماكدونالدز السعودية دفعة قوية تجاه توطين الوظائف، فابتكرت مزايا جديدة للحد من التسرب الوظيفي لدى العاملين في ماكدونالدز خاصة والقطاع الخاص عامة، وعملت على فهم أسباب ترك بعض الشباب للعمل وتنقلهم المستمر من فرصة عمل لأخرى، واستيعاب تصوراتهم حول العمل في قطاع الخدمة السريعة.

فماذا عملنا في ماكدونالدز؟
أجرينا دراسة علمية على ٥٠٠ شاب سعودي في ٨ مدن هي: الرياض، الدمام، الخبر، الهفوف، الجبيل، حائل، بريدة وعنيزة، ووفق مستويات تعليمية متباينة. تم استطلاع آراء الشباب الذين تقل أعمارهم عن ٢٥ عاماً وأنهم على الأقل ٩ صفوف دراسية، لمعرفة دوافعهم الرئيسية للعمل، والمعايير التي يجب أن تتوفر في أية وظيفة يبحثون عنها، وبالتالي استطعنا أن نكتشف أن أكثر من نصف الآراء تطرقت إلى الراتب كدافع أساسي.

تشكل شريحة الشباب نحو ٦٠٪ من تعداد مواطني المملكة المقدر بعشرين مليون سعودي، وهي مسؤولية كبرى تتطلب تضافر جهود الدولة والقطاع الخاص للتوظيف هذه الفئة، ورفع الحد الأدنى للأجور لمساعدتهم على تحقيق احتياجاتهم وتطلعاتهم.

**ابدأ مستقبلك الوظيفي
براتب يبدأ من**

٤٥٠٠

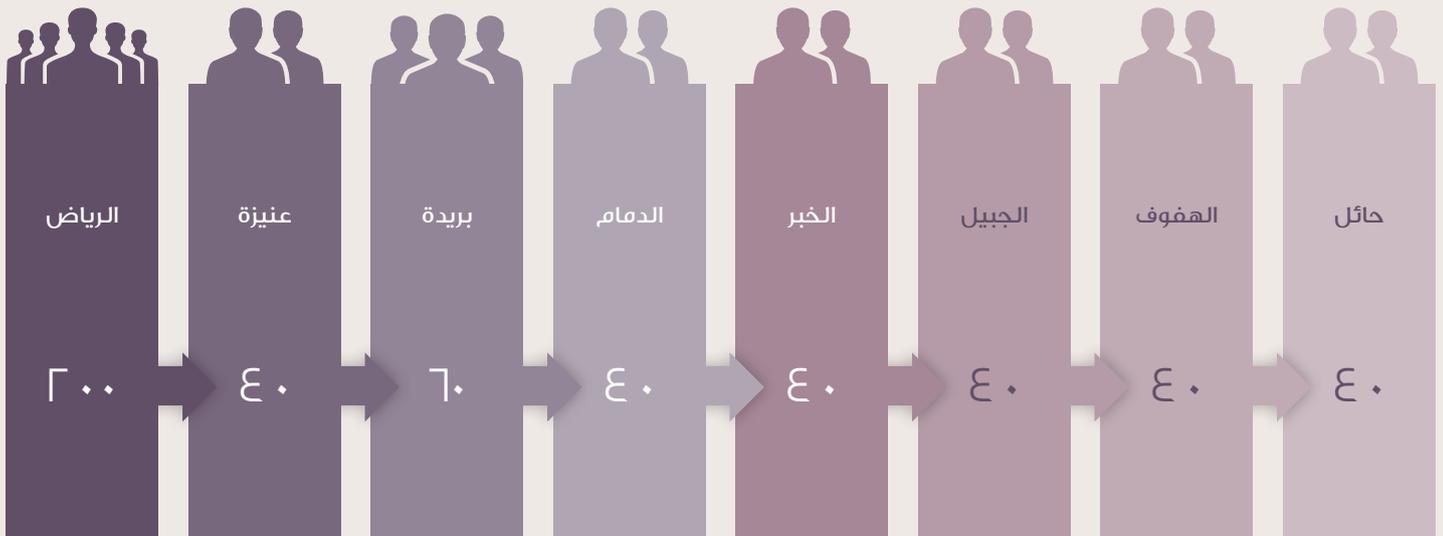
ريال/شهرياً

بالإضافة إلى المزايا التالية:
١- يومين إجازة أسبوعياً (الخميس والجمعة)
٢- إمكانية اختيار وردية العمل التي تناسبك

للشباب فقط



العينة

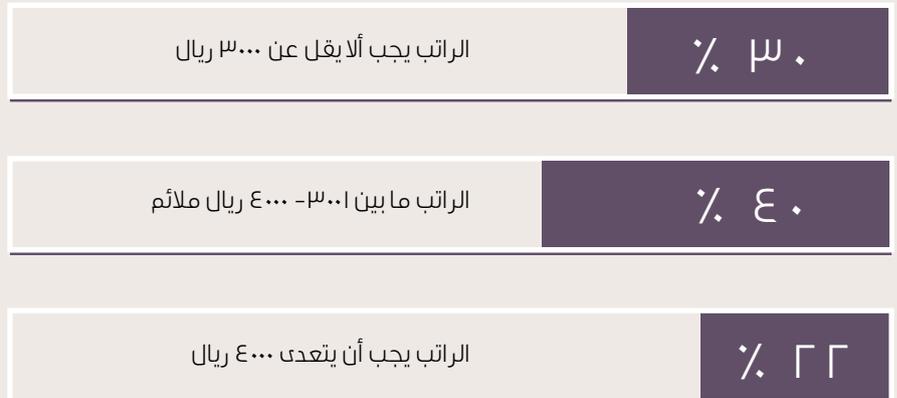


الاستطلاع كشف أن الشباب السعوديين في المدن الكبرى (الرياض، الدمام، الخبر) أكثر استعداداً للالتحاق بالوظائف مقارنة بالمدن الأصغر، في وقت كان ما يمثل ٤٠٪ من أفراد العينة لم يعملوا في أية وظيفة، لظروف مختلفة. عند سؤال الشباب السعوديين عن الأساليب التي يستخدمونها للبحث عن الوظائف، بينت الدراسة أن ٥٨٪ من الشباب يبحثون عن الوظائف الجديدة في الصحف، فيما قال ٣٢٪ منهم إنهم يعتمدون على أقاربهم وأصدقائهم في إبلاغهم عن الوظائف المتاحة، وذكر ٢٧٪ أنهم يستخدمون شبكة الإنترنت للبحث عن وظيفة ملائمة، كما أوضح ١٩٪ أنهم يقدمون سيرهم الذاتية إلى مكتب العمل للبحث عن وظيفة. للاستفادة من هذه النتائج ابتكرت إدارة ماكدونالذز طرقاً تسهل الوصول إلى الشاب السعودي وإعلامه بالوظائف المتوفرة، وإطلاق حملات توظيف عبر وزارة العمل وصندوق تنمية الموارد البشرية، مع عدم

إغفال دور الصحف والشبكة الالكترونية. وكان من اللافت في هذه الدراسة أن ٢٠٪ من أفراد العينة أكدوا أنهم سيعملون لدى ماكدونالذز في حال توفر أية وظيفة، شريطة توفر الراتب الجيد أولاً ومزايا إضافية، فيما أبدى ٣١٪ من المجيبين على استطلاع ماكدونالذز عدم اهتمامهم بالعمل في مطاعم الخدمة السريعة، وذكر نحو ٢٠٪ أنهم سيعملون لدى ماكدونالذز إن توفرت وظائف مكتبية فقط، وذهب ١٣٪ من المستطلعين إلى ما هو أكثر من ذلك، أي أنهم سيعملون في ماكدونالذز بأي راتب دون أي شرط، وانتهى ٩٪ إلى أنهم سيعملون وفق أي عرض وظيفي يقدم لهم، شرط أن تكون وظيفة مكتبية. الاستطلاع أظهر أن الشباب السعوديين يحبذون الوظائف المكتبية، ويميلون إلى رفض الوظائف الميدانية إن لم تكن مقرونة براتب جيد، وشروط عمل مرنة. فحتى أولئك الذين أبدوا استعداداً للعمل في ماكدونالذز، لم يكونوا على استعداد مطلقاً للقيام بأعمال التنظيف، حيث تتعارض هذه الوظيفة مع

ثقافة المجتمع السعودي، مما يجعل من هذه الوظيفة وما شابهها تحدياً يستحيل العثور على عمال محلبيين للقيام بها. ولا يرى أكثر الشباب أنهم أصحاب القرار فيما يتعلق بمستقبلهم الوظيفي، حيث قال ٣٥٪ من أفراد العينة إنهم يتبعون نصائح آبائهم في هذا الشأن، وذكر ٣١٪ أنهم يتبعون نصيحة أسرهم وأقاربهم، في حين أكد ٢٥٪ فقط أنهم يعتبرون أنفسهم هم أصحاب قرار القبول بأي وظيفة. وحول الوظائف الأكثر رغبة لدى الشباب السعوديين، ذكر ٣٦٪ من الشباب أن الوظائف الحكومية المكتبية هي الأفضل لديهم، يليها قطاع الخدمة السريعة بنسبة ٣٠٪، ثم الوظائف الحكومية الميدانية ٢٥٪. وعلى الرغم من أن قطاع الخدمة السريعة لم يكن صاحب التفضيل الأعلى، إلا أنه واحد من القطاعات التي تتناسب مع طبيعة مؤهلات المستطلعين، فيما بدا واضحاً أن الشباب لا ينظرون إلى إدارة أعمالهم الخاصة كمؤسسي مشروعات صغيرة كخيار. وحول الأجور التي يجدونها ملائمة و"معتدلة" على حد تعبيرهم، طالبوا بأن لا تقل في المتوسط عن ٣٧٥٦ ريالاً، في حين كان متوسط الأجور التي يتقاضاها الشباب الذين استطلعت آراؤهم ٣٣٢٧ ريالاً. وعند السؤال عن الراتب الذي يجب أن يعطى للعامل في ماكدونالذز، رأى ٣٠٪ من المستطلعين أنه يجب أن لا يقل عن ٣٠٠٠ ريال، وقال ٤٠٪ إن المرتبات ما بين ٣٠٠١-٤٠٠٠ ريال ستكون ملائمة، في حين ذكر ٢٢٪ أن الراتب يجب أن يتعدى ٤٠٠٠ ريال، أي أن متوسط الأجور التي رأى جميع المستطلعين أنها تتناسب والعمل مع ماكدونالذز بلغ ٣٧٥٦ ريالاً. وحين طلب من المستطلعين ذكر أهم المعايير التي سيعتمدونها في البحث عن وظيفة، أجاب ٨٦٪ من الشباب أن العامل الأول الذي يساهم في مدى قبولهم للوظيفة هو الراتب، في حين حظيت ساعات العمل بنسبة ٤٦٪، وبيئة العمل ٤١٪، وذكر ٣٠٪ أن ما يعينهم هو مستقبلهم الوظيفي ومسيرتهم المهنية في الشركة، وطبيعة الأعمال الموكلة إليهم. بالتأكيد كان لهذه الإجابات وقع عميق في فكر إدارة ماكدونالذز السعودية، ومن هنا ابتكرت حلولاً للتغلب على هذه المعوقات بالاستناد إلى نتائج الدراسة. فاهتمام الشباب السعوديين بالعمل في مجال الخدمة السريعة حين يتوفر الراتب الجيد، مع مرونة في أوقات العمل، وطبيعة عمل مريحة، كان

آراء الشباب حول الأجور





بعد حملة ٤٠٠٠ قفز المعدل الشهري لعدد المتقدمين بطلبات الانضمام إلى أسرة ماكدونالدز السعودية من ١٠٠ متقدم إلى ١٤٨٧

معظم مؤسسات القطاع الخاص ومنشآت حملات توظيف تشبه حملة ٤٠٠٠ لاستقطاب الشباب، مما أسهم في اندماج مئات الآلاف من المواطنين في سوق العمل، كما أسهم في تحقيق المزيد من رفاهية المواطن السعودي. لقد كانت حملة ٤٠٠٠ سبّاقة في تغيير قواعد السوق وتحقيق نقلة نوعية في هذه الصناعة بأكملها، لتصبح ماكدونالدز السعودية المحرك الرئيس لنمو القطاع، ولأعباً أساسياً أيضاً في تغيير سياسات التوظيف في سوق العمل، فخلال عام واحد فقط، قفز الحد الأدنى للأجور في سوق العمل من ٣٠٠٠ إلى ٤٠٠٠ ريال، وهو ما يشكل علامة بارزة في تاريخ التوظيف في المملكة، كما غدت هذه الحملة بمثابة نموذجاً مثالياً ينبغي على المؤسسات والشركات في القطاع الخاص، إما الاقتداء به والسعي إلى اللحاق بماكدونالدز السعودية والإيفاء بمتطلبات توظيف الشباب السعوديين، وإما التخلف عن مجارة التطورات التي تشهدها السوق. لا يعني هذا النجاح الكبير لحملة ٤٠٠٠ أن مواصفات العمل في ماكدونالدز تغيرت، بل أصبحت أكثر مرونة وتكيفاً مع متطلبات سوق العمل. كما أن لدى الشركة خطاً مستقبلياً طموحاً لتأنيث بعض الوظائف التي تناسب طبيعة المرأة السعودية، كالوظائف الإدارية والعمل عن بُعد.

الشرارة التي أوقدت شعلة مبادرة التوظيف (٤٠٠٠ ريال) في نوفمبر عام ٢٠١٢م، فقد رسخنا في ماكدونالدز ولأول مرة في قطاع مطاعم الخدمة السريعة أن راتب الموظف يجب أن يبدأ بـ ٤٠٠٠ ريال، كما اتبعنا سياسة المرونة في اختيار أوقات العمل، ومرونة أكبر في اختيار موقع العمل، حيث يفضل كثيرون العمل في فروع ماكدونالدز القريبة من منازلهم، فضلاً عن عقد الدورات التدريبية لتطوير الموظفين مهنيًا، وترقيتهم ومنح الموظفين يومي إجازة أسبوعياً. ليس خافياً أن النتائج، منذ الشهر الأول لتطبيق الحملة كانت مذهلة، إذ قفز معدل عدد المتقدمين بطلبات الانضمام إلى أسرة ماكدونالدز السعودية من ١٠٠ طالب وظيفة في الشهر إلى ١٤٨٧، وقد شكّل هذا القرار نقطة تحول مفصلية في تاريخ التوظيف في المملكة، حيث أعادت مطاعم الخدمة السريعة النظر في رواتبها لتحتدو حذو ماكدونالدز السعودية. كما لقيت خطوة ماكدونالدز استحساناً من كافة عناصر القطاع الخاص من شركات ومؤسسات، وأصبحت تجربتها الرائدة مثلاً يحتذى به، حيث استفادت بقية الشركات من الخطط العملية لماكدونالدز والمستندة إلى دراسات منهجية ميدانية، وأطلقت

متلازمة داون بداية صعبة.. ونهاية ناجحة



الشباب عبدالرحمن الأحمري في صورة جماعته برئيس شركة الرياض العالمية للأغذية ونائبه

”أحمد الله أنني وُفقت
في عملي مريح، وأصبحت
أعتمد على نفسي،
والأجمل أن الجميع هنا
يعاملني بشكل طيب!
شكراً ماكدونالدز“..

توظيف هذه الفئة الغالية، وتوفير المزيد من الفرص الوظيفية لهم، وبداية عبدالرحمن الأحمري البالغ من العمر ٢٧ عاماً، كانت بعد تلقيه العلوم الأساسية وتأهيله على أيدي جمعية صوت متلازمة داون، ثم تلقى تدريباً على مدى عام ونصف العام في ماكدونالدز بمساعدة ممرض واختصاصي تدريب. لتبدأ بعده رحلة العمل والنجاح إلى أن صار يعتمد على نفسه اليوم ١٠٠٪. تقول السيدة نسرين الثلاب اختصاصية التدريب في جمعية صوت إنها فوجئت بمقدرة عبدالرحمن على التحكم في حركاته ومدى استيعابه وإتقانه لعمله، ساعدته في ذلك المناهج الواضحة التي توفرها ماكدونالدز لموظفيها، واستخدام أساليب محببة، والتدريب البسيط السهل، واستخدام عبارات التشجيع، وتعزيز الثقة بالنفس. وقد دعت السيدة نسرين الثلاب الشركات والمؤسسات الوطنية لتتبع نهج ماكدونالدز قائلة: ”أدعو إلى الاستفادة من تجربة ماكدونالدز السعودية في توظيف المصابين بمتلازمة داون؛ فالهدف من توظيفهم ليس توفير فرصة وظيفية فحسب، بل دمجهم بالمجتمع، وجعلهم قادرين على الاعتماد على أنفسهم، واكتشاف قدراتهم، وتشجيعهم على التكيف، وإكسابهم خبرات اجتماعية، فهم رائعون بحق، ويتميزون ببقاء القلب، كما أن لديهم قدرات لم تستغل بعد“.

السريرة، يلقي التحية على كل من يقابله، ويقوم بكل مسؤولياته على أكمل وجه، ويطور من قدراته، حتى أصبحت لديه خبرة غنية اكتسبها من سنوات عمله السبع. بهجة جلية في نبرات صوته، يقول عبدالرحمن: ”تعلمت في مدارس (صوت) كيف أعتمد على نفسي حتى صار عمري ١٨ عاماً، وحينها بدأت أتدرب على وظيفة، ثم توظفت في ماكدونالدز، وأكثر ما أحبه هو تعامل رئيسي في العمل وزملائي.. وهو سبب استمراري معهم“.

لم تتوان ماكدونالدز السعودية عن

بهذه الكلمات يصف الشاب عبدالرحمن الأحمري، من ذوي الاحتياجات الخاصة، شعوره تجاه العمل في ماكدونالدز السعودية بعد أن دخل عامه الثامن كفرد من أفراد الطاقم الأساسي في المطبخ. تعتبر متلازمة داون من الأمراض التي تؤثر في مسار حياة الفرد وتطورها، إلا أن هذا لم يمنع ماكدونالدز السعودية من مساندة واحتضان مصابي هذه المتلازمة؛ كونهم جزءاً مهماً من نسيج المجتمع لا يمكن إغفاله. وعبدالرحمن قلب ناصع البياض، نقي

عبدالرحمن دخل عامه الثامن كفرد من أفراد الطاقم الأساسي في المطبخ



سجل ثري من الإنجازات يهد بالمزيد



يمثل الفوز بجائزة أفضل بيئة عمل سعودية إنجازاً رفيعاً لماكدونالدز السعودية

الشباب السعوديين على الاستمرار في عملهم، والالتزام بالجدية، وحثهم على بذل المزيد. ويعتبر الأمير وليد أن الشراكة مع وزارة العمل نجحت في ترسيخ العلاقة بين صاحب العمل والعامل، وتعزيز مبدأ الولاء والانتماء لدى موظفي الشركة بما يعود بالنفع على الطرفين، وبالتالي تحقيق مصلحة الاقتصاد الوطني، فالوطن ينهض بسواعد أبنائه. وطبقاً للإحصائيات، فإن الأرقام تكشف النقاب عن مزيد من الإنجازات على أرض الواقع. ففي عام ٢٠١٣ تقدم للعمل في ماكدونالدز السعودية ٧٦٣٤ شاباً سعودياً، وتم توظيف ٢٣٧١، وتدريب ١٨١٣ شاباً، في حين تقدم في العام الذي سبقه ٤٧٧٢ شاباً سعودياً، اجتاز المقابلة الشخصية وإجراءات التوظيف منهم ١٨٣٤ شاباً، فيما تم تدريب ١٣٣٩ شاباً يعملون في أكثر من ١٦٠ مطعمًا في كافة أنحاء المملكة. وتكشف الأرقام السابقة حجم النجاح الذي حققته ماكدونالدز السعودية في توظيف الوظائف، حيث تضاعفت الأرقام ما بين عام وآخر يليه، وكان للمثابرة والتخطيط المثمر القول الفصل في نهاية المطاف، فساهمت في تحقيق نسبة عالية في مؤشر السعودية، وصلت إلى ٤٠٪ في بعض المناطق.

خمس سنوات متتالية، تقفز عبر المراكز لتصل إلى المركز الثاني، وذلك بفضل الله عز وجل، ثم بفضل جهود الطاقم والعمالين. ويمثل الفوز بجائزة أفضل بيئة عمل سعودية إنجازاً رفيعاً لماكدونالدز السعودية، واعترافاً بأدائها المتميز في تدريب وتأهيل الشباب السعوديين، وإضافة نوعية إلى الصفحات المضيئة في حياة الشركة والعمالين فيها. وفي صفحة أخرى من سجل إنجازات عام ٢٠١٣م، كان تميمين وزارة العمل وصندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) لجهود ماكدونالدز تحت مظلة مشروع (أنا توظفت عقبالك)، والتكريم الذي لقبته ماكدونالدز ضمن المبادرة التي أطلقتها الوزارة للاحتفال بالكوادر السعودية، الذين نجحوا في إيجاد فرص وظيفية مناسبة في سوق العمل وتقديم الشكر للشركات التي ساهمت بذلك. ويرى سمو الأمير وليد بن ناصر بن فرحان آل سعود نائب رئيس شركة الرياض العالمية للأغذية في احتفاء وزارة العمل بمبادرات الشركة ضرورة كبيرة لتشجيع روح المبادرة، فضلاً عن دور هذه الاحتفالية في توعية القطاع الخاص بأهمية توظيف الوظائف، وتحفيز الشركات والمؤسسات العاملة في القطاع الخاص لتحذو حذوها، والأهم من هذا كله تشجيع الموظفين الجدد من

ليس من السهل على أي شركة أن تحافظ على وثيرة متصاعدة من الإنجازات، مع الحفاظ على أعلى معايير الجودة، دون مواجهة العقبات، وما قد يستجد من معوقات. في ماكدونالدز السعودية، غدت الإنجازات دعب الشركة، وعنوان مسيرتها. جاء عام ٢٠١٣م محملاً بكثير من النجاحات لماكدونالدز السعودية، وكان أكثرها تميزاً حصول الشاب السعودي فراس الشواف، أحد موظفي فرع ماكدونالدز في حي المبرز بمحافظة الأحساء، على جائزة القبة الذهبية من جامعة الهامبرجر العالمية، ليحظى بلقب أول موظف سعودي ينال هذه الجائزة العالمية. لم يأت فوز الشاب فراس الشواف من فراغ، بل هو جهد دؤوب، واستثمار صادق لطاقاته. فاستحق الفوز تقديراً لفعاليته ومدى المهارات التي تمتع بها خلال دورة الممارسات القيادية لإدارة المطعم، حيث تعنى هذه الدورة ببناء فريق عمل متجانس، وتطوير سلوك الموظفين وتنمية مهاراتهم على الصعيدين العملي والشخصي. سبق هذا التكريم العالمي، حصول ماكدونالدز السعودية على المركز الثاني لجائزة أفضل بيئة عمل سعودية، فمنذ أن دخلت هذا التصنيف في عام ٢٠٠٨م، لم تخرج من القائمة طوال

وليس من المبالغة القول إن الحديث عن إنجازات ماكدونالدز له بداية، ولكن لا نهاية له. فمع نهاية عام ٢٠١٤م تسعى الشركة بكل ما أوتيت من جهود دؤوبة لاستقطاب ٦٦٠ شاباً سعودياً للعمل تحت مظلتها، وتنفيذ خطة لافتتاح عشرات الفروع الجديدة، ليصل إجمالي فروع ماكدونالدز في المملكة إلى ٢٤٠ فرعاً بحلول عام ٢٠١٥. والآن بعد مرور عشرين عاماً على افتتاح الفرع الأول لماكدونالدز في المملكة، يعمل في هذا الكيان العملاق ٤٧١٣ موظفاً، منهم نحو ١٣٦١ موظفاً سعودياً، وتم تدريب ما يزيد على ٣١٥٢ موظف، فيما انخفض التسرب الوظيفي من ١٤٩٪ في عام ٢٠٠١م، إلى ٣٨٪ في عام ٢٠١٣م، ولا يزال يراوح هذه النسبة. وتسلط هذه النتائج المذهلة من إنجازات عام ٢٠١٣ الضوء على التزام ماكدونالدز السعودية بمبادراتها لتوطين وظائفها، واستمرارها على هذا النهج في خططها المستقبلية، لتحقيق نتائج أكثر توجهاً وألقاً تستحق أن تفاخر بها.

نستمع لموظفينا

علمنا ينمو بسرعة كبيرة ولله الحمد وهو في تحسن مستمر، نتيجة لإصغائنا المستمر إلى أفكار موظفينا. في أواخر عام ٢٠١٣ أجرينا مسحاً لآراء موظفينا، لاكتشاف المزايا التي تزيد من مستوى رضاهم الوظيفي لدى ماكدونالدز، إلى جانب دوافعهم وخياراتهم المهنية الطويلة الأجل. هدفنا النهائي هو تقليل معدل تسرب الموظفين، للحفاظ على شبابنا السعوديين وزيادة أعداد العاملين منهم لدينا، وتعزيز سمعة فريق ماكدونالدز السعودية كشريك حقيقي لعملائنا الشباب. يهتم بمستقبلهم ويدخل الفرحة إلى قلوبهم. إن الدراسة التي أجريناها مؤخراً والتي استندت نتائجها إلى آراء عينة من ١٠٠٠ موظف من الرياض، وشمال وشرق المملكة، قدمت لنا الكثير من المعلومات الثرية لتحليلها، وأمادت اللثام عن حقائق لافتة للنظر، يرى فيها ٨٨ في المائة من العاملين لدينا: أنهم راضون جداً عن عملهم لدى ماكدونالدز، بينما وصلت النسبة إلى ٧٩ في المائة بين العاملين من السعوديين، إذ أكدت أن أحد أكثر الجوانب التي تبعث على الرضا هي العلاقات بين زملاء العمل، والتي وصلت نتيجة الدراسة بنسبتها إلى التسعينات، فلا عجب إذاً أن يكون لدينا مثل هذا الفريق المخلص الذي يعمل بأخلاقيات عالية في كافة فروعنا. وهنا نذكر بالهدف من إجراء تلك الدراسة

وهو تحقيق التقدم المستمر، لذلك ركزنا على المجالات التي يمكننا تحسينها، ولا سيما تلك التي تؤثر على الاحتفاظ بموظفينا، مع التركيز على توفير فرص التقدم الوظيفي، ورفع مستوى الأجور المحفز بالنسبة لموظفينا السعوديين. بالإضافة إلى ما سبق فقد أظهرت الدراسة أيضاً أن علينا أن نكون أكثر حساسية في استدعاء المواطنين السعوديين للعمل في أيام عطلةهم. نحن نعتقد أننا نقدم مساراً وظيفياً واضحاً، ولكننا نرى أننا بحاجة لتعزيزه بشكل مستمر، في ظل نتائج الدراسات التي تفيد بأن نسبة تسرب الموظفين من السعوديين هي أعلى منها لدى نظرائهم من الجنسيات الأخرى. خاصة وأن الموظفين المتسربين ستكون لديهم خبرة أقل، وبالتالي فرص أقل للترقية. إننا في ماكدونالدز السعودية نرى أن زيادة القدرة على الاحتفاظ بالموظفين السعوديين تأتي من رضاهم عن فرص الترقية. ومع ذلك، نقر بحاجتنا إلى جعل عملية التخطيط الوظيفي أكثر فعالية ووضوحاً. ومما لا يثير الدهشة، فإن الراتب هو أحد القضايا الرئيسية في زيادة معدلات الاحتفاظ بالموظفين، لكنه ليس الوحيد على الإطلاق. وبما أن هدفنا الرئيسي هو خفض معدل تسرب الموظفين، فقد وجهنا أسئلة حول ما يثير حماس الشباب للعمل، سواء أكانوا يعتزمون تغيير مهنتهم أو رؤيتهم

حول المهنة المثالية بالنسبة لهم، وما هي الأجور التي تحفزهم على البقاء معنا. وقد أظهرت الدراسة أنه مهما فعلنا من حيث زيادة الأجور، فإن ١٧ في المائة من الموظفين السعوديين مصرون على قرارهم بالرحيل، بعد أن قرروا البقاء لأقل من عام معنا. في المقابل، تبين أن ما يقرب من نصف العينة ليس لديهم أي نية للمغادرة على الإطلاق، و١٧ في المائة قد يفكرون فعلاً بترك العمل في حال توفرت فرصة عمل أخرى. إن الوظائف الحكومية هي المسار الوظيفي الأكثر تفضيلاً لدى الموظفين السعوديين لدى ماكدونالدز، حيث اختار ٧١ في المائة من العينة هذا القطاع، مقابل ١١ في المائة قالوا إن قطاع الخدمة السريعة هو الخيار المثالي لحياتهم المهنية. وختاماً نذكر بأننا لا ندعي القدرة على القضاء على ظاهرة التسرب الوظيفي، إلا أن الجانب الأكثر إرضاءً في الدراسة هو أن ٩٢ في المائة من الموظفين السعوديين يعتقدون بقوة أن عملهم في مطاعم ماكدونالدز يزودهم بالمهارات اللازمة لسوق العمل، لتؤكد هذه الدراسة أنه في حال مغادرة أحد أعضاء الفريق إلى مهنة أخرى، فإن ماكدونالدز تفخر بأنها هي من قام بتدريبه، وإكسابه المهارات التي أهلته للانتحاق بعمله الجديد، مما يعود بالنفع على المجتمع والوطن.

الشراكة مع وزارة العمل نجحت في ترسيخ العلاقة بين صاحب العمل والعامل، وتعزيز مبدأ الولاء والانتماء لدى موظفي الشركة



ماكدونالدز السعودية... في لمحة

التسرب الوظيفي



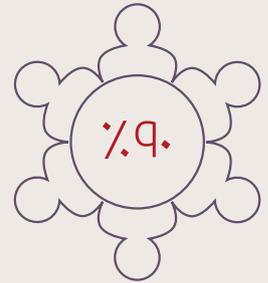
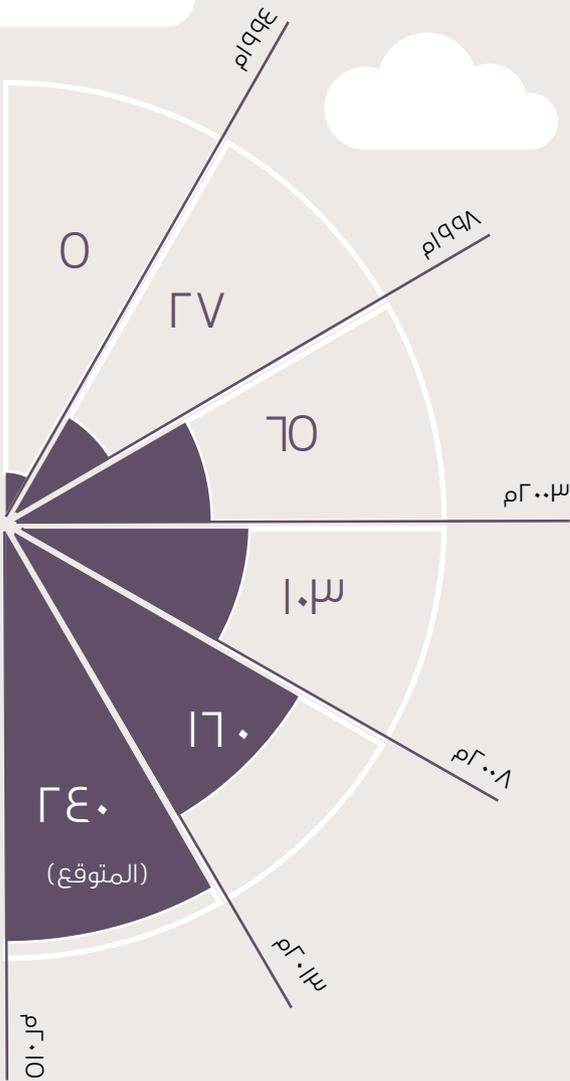
عام ٢٠١٣:
المتقدمون: ٧٦٣٤
الذين تم توظيفهم: ٢٣٧١
الذين تم تدريبهم: ١٨١٣

عام ٢٠١٢:
المتقدمون: ٤٧٧٢
الذين تم توظيفهم: ١٨٣٤
الذين تم تدريبهم: ١٣٣٩

- يحظى موظف ماكدونالدز السعودية
بعدد من المزايا أبرزها:
- راتب مغربي
 - يومي إجازة أسبوعياً
 - تأمين صحي للموظف وعائلته
 - فرص للتقيات والتطور الوظيفي
 - مرونة في اختيار أوقات الدوام
 - وموقع العمل

نمو عدد المطاعم

نمو المطاعم



عاماً	٢٠
فرعاً	١٦٠
موظفاً	٤٧١٣
شباباً سعودياً مدرّباً	٣١٥٢
موظفاً سعودياً	١٣٦١

مع ماكدونالدز أصبحت ناجحاً

اسمي محمد عبدالعزيز الغامدي.. قصتي بدأت حينما كنت طفلاً صغيراً، كانت علامة ماكدونالدز تمثل بالنسبة لي- ولا تزال- شيئاً رائعاً!



قصة نجاح محمد الغامدي

حضرت نحو ١٤ دورة تدريبية تحت مظلة ماكدونالدز، خرجت منها محملاً بما أهدتني إياه من علم وخبرات متراكمة، ومهارات أكسبته الثقة والاحترام، وغرست في نفسي حب التعلم، وأهلته للقيادة. إن إدارة ماكدونالدز السعودية حريصة كل الحرص على تحقيق طموحات الشباب السعوديين، وإعطائهم الفرصة كي يبدعوا، ويضعوا بصماتهم المؤثرة في مسيرة الشركة. واليوم أجدني أضع بصمتي وأكتب لكم قصة نجاحي. أملأ أن أكون مبعث الإلهام لكم، كي تشمروا عن سواعدكم وتتضمنوا إلى ماكدونالدز السعودية، ثم تشاركونا قصص نجاحكم.

محمد عبدالعزيز الغامدي

تلقيت دروساً كثيرة صقلت شخصيتي، وإن كان هناك من درس تعلمته في بداية الطريق فهو الجد والاجتهاد، والإصرار على الاستمرار وصولاً إلى هدفك. ها أنا اليوم في التاسعة والعشرين من عمري، استطعت أن أحصد نجاحاً وتطوراً وظيفياً متدرجاً، حتى أصبحت مديراً لأحد مطاعم كبرى الشركات الوطنية وأكثرها تميزاً وريادة، فضلاً عن تمتعي بمميزات وظيفية مغرية، ووجودي في بيئة صُنفت ضمن أفضل بيئات العمل السعودية، لكونها تتسم بجو مهني فريد مصحوب بمرونة عالية، يسوده روح الفريق الواحد، وفيه من الحماس ما يملأ النفوس، والجميل أيضاً ما لقيته من دعم في كل خطوة إيجابية أخطوها في مستقبلي الوظيفي، فكانت أسرتي تسعد وتفخر بما حققته من نجاح، وأسמעهم يقولون لي: "أنت رفعت رؤوسنا"، بالطبع الطريق لم يكن مفروشاً بالورد، ولعل من المفيد هنا أن أذكر لكم أنني

تستهويني أجواؤه ومشاهدة أفراد الطاقم وهم يعدون الوجبات الواحدة تلو الأخرى، بنظام دقيق لا يحد ولا يتغير. مرور السنين نما داخلي ولاء لهذا المطعم العريق، حتى غدا عمري في يوم من الأيام اثنين وعشرين عاماً، حينها كنت قد بدأت البحث عن وظيفة ثلاثيني، في الوقت الذي كنت فيه بحاجة إلى اكتشاف نفسي وتحديد أهدافي وتطلعاتي، وهي الانضمام إلى أحد الكيانات الوطنية الكبيرة في عالم الأعمال، وأن أحظى بمسيرة مهنية ناجحة، ليأتي عام ٢٠٠٧م محملاً بالكثير، حيث جرت الرياح بما تشتهي السفن، ووجدتني أتقدم إلى الوظائف المتاحة في ماكدونالدز السعودية دون تردد أو انتظار. للوهلة الأولى قد يبدو لك أن العمل في مطاعم الخدمة السريعة ليس الخيار الصائب ولكنك تحتاج إلى غرس ثقافة العمل في نفسك، فرغم بداياتي المتواضعة كأحد أفراد الطاقم، إلا أنني مع مرور الوقت