

التقرير السنوي

٢٠١٦م

يقولون... السعوديون قدوها

وهكذا ردت ماكدونالدز



صفحات من قصة نجاح
ماكدونالدز السعودية في
توطين الوظائف



www.Ajyalona.com



في تقرير هذا العام

٥-٤ ٢٠٣٠.. رؤية طموحة لمستقبل مزدهر

٩-٦ هكذا انتقدوا الشباب السعودي.. وهكذا رددنا

١١-١٠ كيف كسرت ماكدونالدز السعودية الصورة التقليدية للشباب السعودي؟

١٣-١٢ إنجازات عام ٢٠١٦م

١٤ إطلالة على ماكدونالدز السعودية في ٢٠١٦م

١٥ ماكدونالدز السعودية أين أخفقنا.. وكيف نجحنا؟

١٦ روح الفريق الواحد..

مرة أخرى.. شكراً لكم جميعاً

إنها لرحلة رائعة تلك التي بدأتها مجموعة صغيرة من الموظفين، متفانية في عملها، تميزت بتنوع اختصاصات أفرادها وثقافتهم ومشاربهم.. شكّلنا معاً آنذاك نواة صلبة لفريق عملٍ محترفٍ ومكاملٍ مكّننا من أن نطلق بنجاح فرعنا الأول.

لقد كان هدفنا تقديم أفضل الأطعمة إلى المجتمع التّوّاق للحصول على كل ما هو لذيذ ومتميز، فاللّقت الغاية والرؤية، بالطموح والإرادة.. فكانت البداية.

اليوم، وبعد مرور ٢٤ عاماً على انطلاق أعمالنا في المملكة، بات عديدُ عائلتنا الصغيرة يفوق الـ ٩٠٠٠ فرد من السواعد

والأيدي الماهرة، يعملون معاً كل يوم على تقديم كل ما لذ وطاب إلى الملايين من زبائننا في كل بقعة من هذا الوطن الغالي، فبيّتنا -

ولله الحمد - رواد هذا القطاع الذي نحظى فيه باحترام الجميع وتقديرهم، فضلاً عما يتركه عملنا الدؤوب من أثر خلاق في قلوب أبناء وطننا. وهو أثر لا يمكن قياسه أو

تقديره بثمن؛ فاحترام الناس وولائهم كنز حقيقي لا يُقاس ولا يُتَمَن.

تحياتنا القلبية لكم فرداً فرداً، وعبركم لأهليكم وعائلاتكم، ونتمنى لكم ولنا جميعاً المزيد من التقدّم والنجاح..

والله ولي التوفيق..



إجمالي فروع ماكدونالدز السعودية

٢٥١

في

٥٠

مدينة

أكثر من

٩٠٠٠

موظف

رؤية طموحة لمستقبل مزدهر



يجيب هذا التقرير بين أيديكم عن سؤال مهم وهو: كيف استطاعت ماكدونالدز السعودية أن تتفوق باستمرار في إيجاد سبل جديدة ومبتكرة لتوظيف الوظائف؟ وكيف استطاعت كسر تلك الصورة النمطية التي يرمي بها البعض شبابنا السعوديين؟

كلنا أمل أن نكون قد وفقنا في خدمة وطننا بهذا التقرير، وما سبقه من تقارير وثقت خطواتنا وقفزاتنا في مجال توظيف الوظائف، والنجاح الذي حققناه اليوم لتوظيف نحو ٢٠٧٩ شاباً سعودياً في أكثر من ٢٥٠ فرعاً تنتشر في كافة مناطق المملكة. أخيراً وليس آخراً، نود أن نبوح لكم بأن تفاؤلنا اليوم بالمستقبل هو أكثر وأكبر مما كان عليه حين انطلقنا قبل ٢٤ عاماً، والفضل في ذلك يعود -بعد الله تعالى- إلى موظفينا الأوفياء في ماكدونالدز السعودية، التي باتت خطواتها نموذجاً يقتدي به جميع السائرين على درب النجاح.

على الجانب الآخر، نمضي قدماً نحو المحافظة على موقع ماكدونالدز السعودية الريادي في قطاع مطاعم الخدمة السريعة، ونحن ملتزمون بتحقيق مناخ آمن وصحي لموظفينا، وذلك عن طريق معاملتهم معاملة جيدة، واعتماد سياسة الباب المفتوح، مقدمين لهم كافة وسائل المعرفة الحديثة المطلوبة، ومشجعين لروح فريق العمل، مع إصرارنا الدؤوب على تحقيق منظومة مبدعة ومتقدمة. ولعل سر نجاحنا واستمرارنا بتبؤ الصدارة في قطاع مطاعم الخدمة السريعة خلال السنوات الماضية يكمن في عناصر اجتمعت لدى كل فرد من أفراد عائلتنا، وأبرزها التفاني في العطاء، والتفكير بطرق مبتكرة، والالتزام في العمل، والإيمان العميق بعلامتنا التجارية، والمحبة المتبادلة فيما بيننا من جهة، وصدقنا وإخلاصنا لكل ما نقوم به من جهة أخرى، بالإضافة طبعاً إلى الطاقات والخبرات التي تميز بها عائلتنا الكبيرة.

ولا شك أن قصص النجاح دائماً ما تبدأ برؤية، ورؤية ٢٠٣٠ هي طريقنا إلى مستقبل مشرق، إلا أنها لن ترى النور إن لم نسع في القطاع الخاص لأن نكون شريكاً أساسياً للدولة في تحقيق هذه الرؤية المباركة التي تمثل نقلة تاريخية للوطن بقيادة حكيمة، وبعزيمة شباب واعدين. أجل مستبشرون بهذه الرؤية التي تمهد لمستقبل واعد، ونتطلع لأن يكون هذا الوطن نموذجاً فريداً بين دول العالم في مختلف المجالات، ودعواتنا لخدم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز وولي عهده الأمين وولي العهد بالسداد والتوفيق لتطبيق الرؤية بنجاح. إن أداء ماكدونالدز السعودية خلال الأعوام الماضية يؤكد قدرتنا الاستثنائية على تحويل التحديات إلى فرص، وفي هذا التقرير، نخوض غمار تحدٍ جديد؛ إذ نسلط الضوء على موضوع الصورة النمطية السلبية للشباب السعودي التي أخذت عنه في الماضي، وكانت ظالمة له؛ لأنها لم تكن تمثل إلا شريحة صغيرة، يحاول البعض - بدون قصد - ترسيخها في الأذهان، وهو المحور الذي اخترناه ليكون عنواناً للتقرير السنوي لعام ٢٠١٦م.

يجيب هذا التقرير بين أيديكم عن سؤال مهم وهو: كيف استطاعت ماكدونالدز السعودية أن تتفوق باستمرار في إيجاد سبل جديدة ومبتكرة لتوظيف الوظائف؟ وكيف استطاعت كسر تلك الصورة النمطية التي يرمي بها البعض شبابنا السعودي؟ نحن نعتبر أن القدرات والخبرات المتراكمة التي بنتها ماكدونالدز السعودية في مجال توظيف الوظائف ساهمت - بكل ثقة - في كسر هذه الصورة النمطية، وأحدثت على قدرة الشباب السعودي على أداء الأعمال مهما بلغت صعوبتها، لكن بعد تجاوزه الحواجز الوهمية التي تعرقل طموحاته.

ليس من الغريب - ربما- أن نبدأ تقريرنا هذا بمقولة نرددتها دائماً: **إن توظيف الوظائف لم يعد أمراً يستحسن فعله فقط، بل تجاوز ذلك ليصبح حجر الأساس لاستمرارية الشركات، وضمان بقائها في السوق.** ولا يخفى على أحد أن نمونا المستدام هو جزء لا يتجزأ من استراتيجيتنا، إلا أن هذا النمو لا يكتمل دون أن يفترن بوجود قيمة مضافة نقدمها للمجتمعات التي نعمل في أوساطها، وخدمة أبنائها والاستثمار في طاقاتهم، بما يعود على وطننا بنتائج إيجابية. فنحن في ماكدونالدز السعودية، بشقيها شركة الرياض العالمية للأغذية صاحبة حق امتياز مطاعم ماكدونالدز في المناطق الوسطى والشرقية والشمالية من المملكة، وشركة رضا للخدمات الغذائية صاحبة حق امتياز مطاعم ماكدونالدز في المنطقتين الغربية والجنوبية، لا نزال بالطبع - منذ بداياتنا المبكرة - نؤمن بشدة بأن لدينا مسؤولياتنا تجاه وطننا، ونعتبر أن هذا الإيمان نابغ أولاً من تعاليمنا الإسلامية، ثم التزامنا بمبدأ خدمة المجتمعات التي نعمل فيها؛ لذلك اتبعنا أكثر الأساليب حداثة لتوظيف الوظائف، واستخدمنا أكثر الأدوات اختصاصاً واحترافية لتحقيق رضا الموظفين المستمر، وتفضيلهم اختيار علامتنا التجارية للعمل معنا؛ مما يتيح لنا الفرصة لخدمة وطننا. ندرك تماماً أن ثمار جهودنا المتواصلة على مدى ٢٤ عاماً ستساهم في الارتقاء بأبناء الوطن، كما نعلم أن نجاحنا في مشروع توظيف الوظائف هو نجاح للمملكة العربية السعودية ورؤيتها الطموحة ٢٠٣٠. لقد قاد هذه الرؤية شباب سعودي طموح مليء بالثقة والتعاؤل والمعرفة، ودور الشباب فيها كبير، بل لهم الدور الأكبر.



عبدالرحمن علي رضا
مدير عام شركة رضا للخدمات الغذائية
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

هكذا انتقدوا الشباب السعودي.. وهكذا رددنا

رد ماكدونالدز السعودية بلسان:

وليد بن ناصر آل سعود

نائب الرئيس العام لشركة الرياض العالمية للأغذية صاحبة حق امتياز مطاعم ماكدونالدز في المناطق الوسطى والشرقية والشمالية

يقولون: «إنتاجية الموظف السعودي ساعة واحدة يومياً»



محمد الملحوي



شبيب البريك

رد شبابنا:

من داخل أحد فروعنا، يقول الشاب **حمزة مسرعى**: «يستغرب بعض عملائنا حينما يعلمون أنني سعودي الجنسية، خصوصاً أنني ألبس جميع طلباتهم في وقت قياسي، وها أنا اليوم أقضي عامي الرابع في هذا الكيان العملاق».

إن الحديث عن الاعتماد على الشباب السعودي، يدفعنا للاستماع إلى حديث الشابين **محمد الملحوي** و**محمد المغربي**، اللذين يعملان في فروعنا منذ ٣ أعوام، وهما مثابران من الشباب الواعدين، ذكيان إلى الدرجة التي يمكن معها الاعتماد عليهما في كافة المواقع والمسؤوليات، لم تعقهما اللغة الإنجليزية عن التميز والإبداع والتطور، تحديا المعوقات بعزيمة وإصرار، وأثبتا للجميع أن لاشيء مستحيل، وأن فرص النجاح متاحة، لكنها تنتظر من يقطفها.

وتجارب النجاح عادة ما تتناول جانب الالتزام بأوقات الدوام، وجدية مواعيد الحضور والانصراف، وهو ما يتناوله الشاب **شبيب البريك** في سرد تجربته، كاشفاً عن أحد أسرار النجاح التي اتبعها: «إن كنت تريد أن يراك الآخرون شخصاً ناجحاً يسيرون على دربك، فلا يكفي أن تكون ملتزماً بالأهداف التي تبغي تحقيقها، بل عليك أن تظهر التزاماً بمواعيد عملك».

أما الشاب **عبدالله سعود**، الذي يشغل منصب مساعد مدير لأحد فروعنا، فيرى أن «الشباب السعودي تخطى ثقافة عيب المهنة واجتاز حاجز البحث عن وظيفة حكومية، ليدرك المرحلة التاريخية التي يمر بها الوطن، ويعلم أن تحمل المسؤولية يكون بالعمل في شتى مجالات الحياة، ليوقف خلف الآلات منخرطاً بسوق العمل راسماً بأنامله اقتصاد وطن، متجاوزاً ما هو مألوف، مواجهاً التحديات والعادات الهدامة التي غيّبت في وقت سابق عن ميادين وساحات الإنتاج»، مؤكداً أن «الشباب السعوديين يتمتعون بإنتاجية عالية، وحين أعمل برفقة شباب سعوديين فإننا نعمل بروح الفريق الواحد المتفاهم، فتغدو خدمة العملاء أكثر متعة، ويمر الوقت بسرعة دون أن نشعر».

رد ماكدونالدز:

لعل الإحصائيات خير دليل على الإنتاجية العالية للموظف السعودي، إذ تكشف إحصائياتنا أن أكثر من ٨٠٪ من شبابنا يعملون ٦ ساعات فأكثر.

يقولون: «الشباب السعودي مدلل ولا يعتمد عليه»



منصور شراحيبي

رد شبابنا:

لم يعرف الشاب **منصور شراحيبي** للإحباط طريقاً، بداياته كانت متقلبة بين عدة وظائف، انضم إلى عائلتنا الكبيرة حينما أنهى المرحلة المتوسطة، ليكمل تحت مظلتنا دراسته الثانوية، وخلال ٤ سنوات مليئة بالإنجازات، أصبح مديراً مؤتمناً على أحد فروعنا.

يشعر منصور بالأمان والاستقرار الوظيفي، ترقى مرات عدة على سلمنا الوظيفي، من أحد أفراد طاقم الخدمة، مروراً بمدير مناوب، واليوم يتولى إدارة الفرع ومسؤولية موظفيه والعمليات والتشغيل الإداري.

نصيحة للشباب السعوديين كانت:

من خبرتي أقول لكم بالجد والصبر والمثابرة سوف تصلون إلى مناصب عليا..

أنا فخور بنفسي في ماكدونالدز.. عقبالكم!

يقولون: «الشباب السعودي اتكالي.. لا يتحمل المسؤولية»



ناصر الطوهرى



ماجد العمري

رد شبابنا:

ماجد العمري، مدرب الطاقم في أحد فروعنا، يكشف جانباً من قصته المليئة بالفخر، ففي ماكدونالدز قضى ٤ أعوام، تعلم فيها الكثير على الصعيدين النظري والعملي، ونقل بدوره هذه الخبرات إلى زملائه.

يتفق مع زميله **ناصر الطوهرى**، مدرب الطاقم أيضاً، أن تجربتهما وتعاملهما مع الشباب السعوديين الذين انضموا حديثاً إلى ماكدونالدز أثبتت أنهم أكفاء، أهل للمسؤولية، لا يترددون في إنجاز أي عمل يعود على المكان بالفائدة، مهما كان بسيطاً، خصوصاً أنهم حذفوا مفردات العيب من قاموسهم تماماً.

بالوتيرة ذاتها، يتحدث الشاب **سعيد الياحي**، الذي يعمل مدرِّباً للشباب السعوديين المنضمين حديثاً إلى فروع ماكدونالدز، قضى ٥ أعوام بيننا، ولا يخفي أن هذا المكان حيث يعمل هؤلاء الشباب يسطر أروع القصص، وكلما زادت المسؤوليات والمهام الملقاة على عاتقهم كانوا يثبتون حسن الاختيار، فهم منسجمون فيما بينهم، وأضافوا لمسة التميز إلى عملنا.

رد ماكدونالدز:

نحن نعتمد على الآلاف منهم في كافة مجالات عملنا وحملناهم مسؤولية شركتنا وخدمة أكثر من ٤٠٠,٠٠٠ عميل يومياً.



سعيد الياحي

رد ماكدونالدز:

لدينا في ماكدونالدز السعودية بما يقارب الـ ٣٠٪ من إجمالي عدد الموظفين السعوديين، يعملون ويدرسون في نفس الوقت، وعندما طرحنا مسار التحدي للتوظيف في عام ٢٠١٦م، والذي يتم فيه ترقية الموظف الملتحق به إلى مدير وردية في غضون ١١ شهراً.

وكانت نسبة حضور جميع الملتحقين بمسار «التحدي» أكثر من ٩٠٪، إيماناً منهم بأهمية الرسالة والمسؤولية الملقاة على عاتقهم، وبملؤي الفخر حين أقول إن علامتنا التجارية تقوم على أكتاف هؤلاء الشباب المميزين.



يقولون: «الشباب السعودي ليس لديه طموح وظيفي»



حبيب حسين المؤمن



نايف حسين الحسن



يقولون: «لا يوجد ولاء للشباب السعودي تجاه الشركة التي يعمل بها»



عبد الرحمن المباركي



طلال المطيري



رد شبابنا:

تحدي كبير ذاك الذي خاضه أحد أفراد عائلة ماكدونالدز **طلال المطيري**. يكمل اليوم عامه الثامن مع ماكدونالدز السعودية، يجيد التعامل مع الجمهور، تلقى عدداً من الدورات على رأس عمله، واليوم نشعر بالفخر كونه أحد أفراد عائلتنا الأوفياء والطموحين. يدرس طلال في الجامعة السعودية الإلكترونية، أنهى عامين في تخصصه الجامعي، ويواصل دراسته لنيل درجة البكالوريوس، يتحدث عن دعم استثنائي يمنحه له مديره المباشر حين يتلقى إجازة مدفوعة الأجر كي يستعد للاختبارات ويحقق حلمه كما أراد. ومثله الشاب **عبد الرحمن المباركي**، الذي يقف بكل نشاط وتعلو محياه اإبتسامه الرضا بما يقوم به، فعمله مساعداً في إدارة أحد فروعنا مكنه من التعرّف أكثر على قدراته ومهاراته، انضم منذ ٦ أعوام للعمل كأحد أفراد الطاقم، تمكن خلالها من إكمال دراسته أثناء عمله. كلاهما شابان لهما قصة فريدة تكتب بمداد من الذهب، وسنوات عملهما الطويلة إن دلت على شيء، فإنما تدل على مدى الإخلاص والوفاء لعلامتنا التجارية، والولاء الذي يكنه كل منهما لعمله مثلما يكنه لبيته وعائلته.

رد ماكدونالدز:

أجدني الآن حين أنظر إلى الصورة كاملة فخوراً بما آلت إليه الأمور، هناك أكثر من ٣١٢ موظفاً سعودياً تخطوا عامهم الثاني مع ماكدونالدز السعودية، الثلث منهم يكملون عامهم الخامس معنا. موظفونا يشعرون بالأمان الوظيفي، وإشباع احتياجاتهم ومتطلباتهم حفزهم على العطاء بإخلاص. ففي عام ٢٠١٦، تقلص التسرب الوظيفي حتى وصل إلى ٧٨٪، وهو من المعدلات الطبيعية التي نأمل أن تتخف أكثر في العام المقبل.

رد شبابنا:

إن كان للطموح قصة وعنوان، فعنوانها **نايف حسين الحسن**، فهو شاب انضم لماكدونالدز السعودية في العام ٢٠١٣م كطاقم خدمة، كان لا يجيد الإنجليزية، لكنه درس واجتهد، وتخطى عدداً من الدورات التدريبية داخل المملكة وخارجها، سواء في المهارات اليدوية أو اللغة الإنجليزية، وتدرج في المناصب والمسؤوليات، مروراً بإدارة مطعم يعمل به ٥٠ موظفاً، حتى أصبح اليوم استشاري عمليات، كأول شاب سعودي يصل إلى هذا المنصب، مسؤولاً عن العمليات في ٦ مطاعم، يعمل بها ٢٢٥ موظفاً، مع طموح ذو سقف عالٍ بأن يصل إلى منصب بمهام أعلى.

نعم، في ماكدونالدز السعودية حقلٌ من الإبداع، يقود دفته شباب سعوديين يملؤهم الطموح، ومنهم الشاب **حبيب حسين المؤمن**، الذي بدأ بوظيفة سائق توصيل طلبات، لم يتوقف يوماً عن تطوير قدراته ومواصلة التقدم، مر بوظائف عدة منها مدرب طاقم ومساعد مدير، واليوم هو المسؤول الأول عن أحد فروعنا، إذ يعمل مدير مطعم، يبذل جهوده لراحة موظفيه، وتقديم الخدمة الأفضل لعملائنا.

أحد الذين ركلوا المفاهيم الخاطئة عن العمل المهني، الذي طالما أقعده الكثيرين عن الانطلاق نحو آفاق المستقبل الواعد، هو الشاب **يوسف المطيري**، تدرّج في عدد من الوظائف على مدى ٦ سنوات، واليوم؛ يعتر بثقة: أشعر بالراحة النفسية أثناء عملي في ماكدونالدز، خصوصاً حينما أشعر برضا عملائنا وزبائننا عن ما أقوم به، وأتطلع لتسليم مسؤوليات أكبر في مناصب عليا، تحمل مزيداً من المزايا. ومثله الشاب **محمد البريك**، صبر وجهد واجتهد على مدى ٤ أعوام، ولا يزال يطمح للمزيد، لتحقيق رؤيته التي رسمها لنفسه.

رد ماكدونالدز:

شباب ماكدونالدز السعودية يطمحون إلى تسلّم زمام المسؤولية في مطاعمنا، ويسعون إلى ذلك بكل ما أوتوا من قوة وعزم، وخير دليل على ذلك عدد موظفينا السعوديين الذين بدأوا من طاقم خدمة، وترقوا حتى منصب مدير وردية فأعلى، والذين بلغ عددهم ٢٤٨، يديرون فروعنا بنجاح منقطع النظير.



كيف كسرت ماكدونالدز السعودية الصورة النمطية للشباب السعودي؟

٧ خطوات

خطوات سبع قمنا بها من أجل كسر الصورة النمطية السلبية التي رُمي بها شبابنا السعوديون:



وليد بن ناصر آل سعود

١

الخطوة الأولى: تنمية الولاء الوظيفي

تقول المعادلة: الأمان الوظيفي = الولاء الوظيفي
تجهل بعض شركات ومؤسسات قطاع الأعمال مفهوم الولاء، ولكي نتقدم نحو النجاح لا بد أن تعني ذلك.
فعدم الشعور بتوفر الوظيفة الآمنة؛ يضعف ولاء الموظف، وتوفيرنا للمزايا والحوافز المالية، ووجود مستوى عالٍ من الأمان الوظيفي في ماكدونالدز السعودية، غيّر الصورة النمطية للشباب السعودي الذي أثبت ولاءه وقدرته الفائقة على قيادة دفة المسؤولية، وتولي مهام تتطلب العمل الجاد.

الأمان الوظيفي

الولاء الوظيفي

٢

الخطوة الثانية: مسار وظيفي واضح للطموحين

إن عدم توفر مسار وظيفي واضح للترقية، وعدم الشعور بالعدالة في تقييم الأداء الوظيفي، وعدم وجود فرصة للترقي، عوامل تنمي الشعور بعدم الانتماء لجهة العمل، وما إن يتولد مثل هذا الشعور المنفر لدى الموظف، حتى يصبح عضواً غير فاعل في عمله، يتحين الفرصة لترك العمل، ويسير زملاؤه على خطاه.
إلا أن ماكدونالدز السعودية وضعت منذ بواكير عملها سلماً واضحاً للرواتب والمناصب الوظيفية، وشجعت موظفيها وحفزتهم على الاستمرار في هذا القطاع ونيل الترقية مستقبلاً، والتأهل لتسلم مناصب قيادية أكثر أهمية.

٣

الخطوة الثالثة: المشاركة في اتخاذ القرار

لقد بات جوهر عملنا هو إيجاد بيئة صحية تدعم الموظفين، وتسعى لتطويرهم وتحويلهم من تابعين إلى قادة أقوياء، يشعرون بأنهم شركاء لا موظفون.
ودائماً ما نسعى في ماكدونالدز السعودية لنشر هذه الثقافة المؤسسية التي تدعم توظيف الوظائف، وتساهم في توفير بيئة عمل مناسبة، وتحث الشباب على العمل في قطاع مطاعم الخدمة السريعة والتجربة، فضلاً عن كسر أسطورة الوظيفة الحكومية التي يبحث عنها الشباب، وكوّنت عنهم صورة نمطية لا تليق بهم.

الخطوة الرابعة: تقديم نموذج حي للشباب السعودي إعلامياً

في ماكدونالدز السعودية، نجّدت نشاطنا الإعلامي، ونصدر التقارير الدورية، ونتعامل مع منصات التواصل الاجتماعي ك: تويتر، وفيسبوك، وإنستغرام، وسناب شات، وغيرها من وسائل الإعلام والإعلان التقليدي، لإظهار الصورة الحقيقية التي تليق بالشباب السعودي، ونحاول تدريجياً رسم صورة نمطية جديدة تُعبّر عن حقيقته.



٥

الخطوة الخامسة: نشر القصص الملهمة

أطلقنا جائزة إصرار ليتنافس الشباب في طرح قصصهم، بهدف إلهام الباحثين عن عمل، وتقديم الحافز لهم، للمحاولة والتجربة، وحثهم على تجاوز الصعاب، وبث روح الحماس لدى زملائهم الموظفين، وإبراز الجوانب الإيجابية للأعمال التي يقومون بها، علاوة على سرد النصائح التي اتبعوها للسير على درب الناجحين، وعليه؛ فالجائزة تهدف إلى إنصاف الشباب السعودي، وتغيير صورته النمطية التي لا يزال يصدقها البعض.



٦

الخطوة السادسة: الشفافية في جميع أعمالنا

أطلقنا في ماكدونالدز منصة «من حَقك أن تعرف»، وهو منبر رقمي مبتكر يتيح المجال لعملائنا والباحثين عن عمل التقدم بأي سؤال لديهم حول الأطعمة التي نقدمها، أو حتى العاملين لدينا، والوظائف والمزايا التي نقدمها لموظفينا.
كما أطلقنا حملات عدة تدعو الأفراد لزيارة فروعنا، وأخذ انطباع إيجابي عن ثروتنا البشرية، وهي بمثابة إجابة صادقة لمعرفة من نحن، كشركة سعودية تنمو بسواعد أبنائها، وتستثمر عائداتها في بناء الإنسان السعودي.



٧

الخطوة السابعة: استقطاب طلاب الجامعات

توجهت ماكدونالدز السعودية إلى طلاب الجامعات، وهي شريحة واسعة ومؤثرة من المجتمع، ووقعت اتفاقية مع كلية خدمة المجتمع بجامعة الملك سعود، لتدريب الطلاب وتطبيق ما يتعلمونه نظرياً على أرض الواقع، واجتذابهم للعمل، وجعلهم نموذجاً وطنياً يُحتذى به، يتقابلون مع شباب الوطن الواثقين الذين يعملون في فروعنا، ويروون مشاهداتهم عن الهمة والنشاط اللذين يتمتعون بهما.



إنجازات ٢٠١٦م

عند النظر إلى ما حققناه عام ٢٠١٦م، نشعر بالفخر على كافة المستويات، فعلى سبيل المثال، وصل عدد السعوديين المتقدمين للعمل في فروعنا ٨ ٦٨١ شاباً، بمعدل شهري بلغ ٧٢٠ طلب التحاق بالعمل. أما بالنسبة للشباب الذين التحقوا بمسارات التوظيف، فإن الآمال معقودة على الشباب الذين انضموا لمسار التحدي الجديد، والذي أطلقناه العام الماضي بالإضافة إلى ثلاث مسارات أخرى، يختار فيها الملحق بالعمل لدى فروعنا أحدها بحسب احتياجاته وإمكانياته. وفي التحدي سيحتاج الشاب الملحق إلى اجتياز خمس دورات وإهاء كتابين، بالإضافة إلى التطبيق العملي، وذلك كله خلال ١١ شهراً، مع الالتزام بالحضور من جانب الجميع، وقد نجح بالفعل ١٠٣ موظفين في اجتياز الدورات والعمل كمدير وردية، ثم الترقى على السلم الوظيفي إن أثبت جدارته، لتسلم مسؤولية إدارة الفرع.

نتوسع في فروعنا

لا شك أن مشوار الألف ميل يبدأ بخطوة، ولتطوير حاضرنا لا بد أن نضع رؤية واضحة لمستقبلنا، فبالأمس كانت بداياتنا بفرع واحد، أما اليوم فلدينا ٢٥١ فرعاً، بعد افتتاحنا ٢٨ فرعاً جديداً هذا العام، ونستهدف - بمشيئة الله - افتتاح ٢٠ فرعاً عام ٢٠١٧م.

ومن الأخبار السارة على صعيد الانتشار والتوسع، فقد وصلت فروعنا إلى بعض المحافظات للمرة الأولى، لتغطي اليوم ٥٠ مدينة، حيث افتتحنا فروعنا الأولى في: سكاكا، وعرعر، والخفجي والنعيرية، كما نواصل سعينا للتوسع، لحاجة السوق إلى مطاعم الخدمة السريعة التي تعنى بالجودة والنظافة والخدمة، كما أن ذلك التوسع يدفع نحو الاستفادة من قدرات ومواهب الشباب السعوديين، ودعم الاقتصاد الوطني.

هذه الاستراتيجية في افتتاح الفروع، ثم استقطاب الشباب، جعلتنا أكثر قرباً من زبائننا، والأهم من هذا كله، أنها تقربنا من مجتمعنا، حتى نتمكن من التعاون معه كشريك حقيقي داعم لأعمالنا وجهودنا في تنميته.



تسرب وظيفي أقل.. توظيف أكثر

كما هو معروف ليس من السهل الحفاظ على وتيرة متصاعدة من الإنجازات، لكن سر نجاح ماكدونالدز السعودية يعود إلى سببها في مضمات توظيف الوظائف، واليوم تتمتع بنسبة توظيف في برنامج «نطاقات» الذي أقرته وزارة العمل تتجاوز ٢٣٪، وهي نسبة مرتفعة في قطاعي مطاعم الخدمة السريعة والتجزئة، والذي يعان أصلاً من التسرب الوظيفي؛ جراء اعتماد هذا القطاع على الوظائف التي تتطلب المهارة اليدوية.

وبفضل الله، ثم برامج التوظيف المرنة والسهلة، ووجود سلم وظيفي واضح، ومزايا وحوافز توفرها ماكدونالدز السعودية لموظفيها، فقد تقلص التسرب الوظيفي في عام ٢٠١٦م، حتى وصل إلى ٧٨٪، وهو من المعدلات الطبيعية التي نأمل أن تنخفض أكثر في العام المقبل.

عائلتنا تكبر..

شهدنا في ماكدونالدز السعودية سنة أخرى حافلة بالنجاح، فكيفنا الكبير يعمل فيه حالياً نحو ٩٠١٥ موظفاً، يشكل السعوديون ٢٣٪ منهم، يؤلفون معاً عائلة صغيرة تسودها المودة، ونتطلع أن نتطور سوياً يوماً بعد يوم.

إن هذه الرسالة لا تتوقف عند حد، فنحن ماضون في تعزيزها كل يوم، ونتطلع - بإذن الله - إلى توظيف المزيد من الشباب السعوديين خلال عام ٢٠١٧م.

يضاف إلى هذه الإنجازات، إنجاز آخر لا يقل عنها أهمية، وهو استمرار تدفق طلبات العمل على فروعنا، بفضل الله ثم السمعة الطيبة، ونجاح حملات التوظيف السابقة التي لا يزال صداها عالماً في أذهان الفئة المستهدفة.

كل هذه أخبار جيدة حتى الآن، لكننا نواجه بعض التحديات كذلك؛ إذ نواجه الآن منافسة أكثر تعقيداً، ونتيجة لذلك، لا نتوقع أن تصبح مسيرتنا أسهل، ولكننا نفخر بما حققناه حتى الآن، وبجهودكم وتفانيكم في العمل.. لن يكون من السهل هزيمتنا.



أجبالنا



قبل عدة أشهر، أطلقنا موقعنا الإلكتروني «أجبالنا» (http://www.ajjalona.com)، وهو موقع المبادرة التي تجمع كافة جهودنا في مجال المسؤولية الاجتماعية.

فعلى صعيد خدمة المجتمع، واصلت ماكدونالدز السعودية التزامها القوي في خدمة الوطن، كجزء لا يتجزأ من مسؤوليتها الاجتماعية، إذ نواصل تحت مظلة «أجبالنا» بذل كل جهد ممكن من أجل الحفاظ على صحة المجتمع، ودعم أسلوب حياة نشط ومتوازن لدى الأطفال، والمساهمة في نشر التوعية، وتوظيف أفراد.

فخورون بالنتائج التي حققناها حتى الآن، وندعوكم في هذا الصدد إلى الاستفادة من تقاريرنا السابقة في مجال توظيف الوظائف عبر مسح الكود التالي:

<http://www.ajjalona.com/reports-ar.php>



جائزة الرئيس



حصل المدير الإقليمي للشؤون الإدارية للمناطق الشرقية والشمالية الأستاذ سليمان سعود العجاي على جائزة الرئيس لعام ٢٠١٥م، تُمنح هذه الجائزة الرفيعة المستوى للموظفين المختارين من أفضل ٠.٠١٪ من مجموع موظفي ماكدونالدز حول العالم.

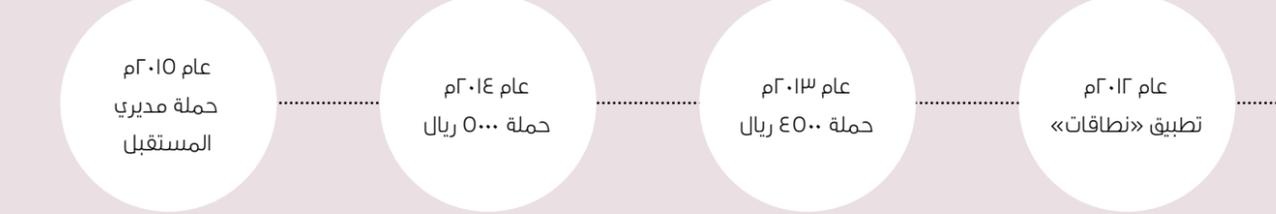
وتسلم العجاي الجائزة من رئيس شركة ماكدونالدز العالمية خلال حفل تكريم أقيم في مقر الشركة الرئيسي في أوك بروك، بنسبكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية، وتأتي هذه الجائزة استكمالاً للنجاحات التي يحققها الشباب السعوديون في ماكدونالدز السعودية، ومواصلتها سياسة توظيف الوظائف.

عدم ملاءمة المسار الوظيفي	عدم الرضا	الراتب لا يكفي
عدم وجود فرصة للتقدم	الحاجة إلى تأمين الاحتياجات	تسرب وظيفي يصل إلى ٠٧%
عدم وجود القدوة والإلهام	الحاجة إلى المشاركة في القرار	تعد فروع المطاعم عن السكن
		عدم ملاءمة ساعات العمل
		الالتزامات الاجتماعية للشباب + الرغبة في الوظيفة الحكومية
		طول إجراءات التوظيف
		ترك العمل للاستفادة من برنامج «حافز»

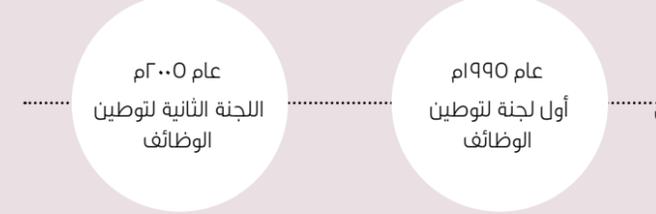
التوظيف في المركز الرئيسي فقط	الأسلوب التقليدي في التوظيف من خلال معارض التوظيف وأيام المهنة
إجراءات التوظيف تتطلب ٣ أسابيع	التسرب الوظيفي تجاوز ١٤٩%
وقت الدورات يصادف دوام المدارس والجامعات	عدم فهم احتياجات الشباب
تعد أماكن التدريب	الخجل من مواجهة الجمهور
انعدام الثقة بالنفس	عدم الإلمام باللغة الإنجليزية
الحاجة إلى التشجيع وحل المشكلات	عدم القدرة على قراءة ودفن قائمة الطعام
	نقص المهارات

المشاكل

ماكدونالدز السعودية أين أخفقنا .. وكيف نجحنا

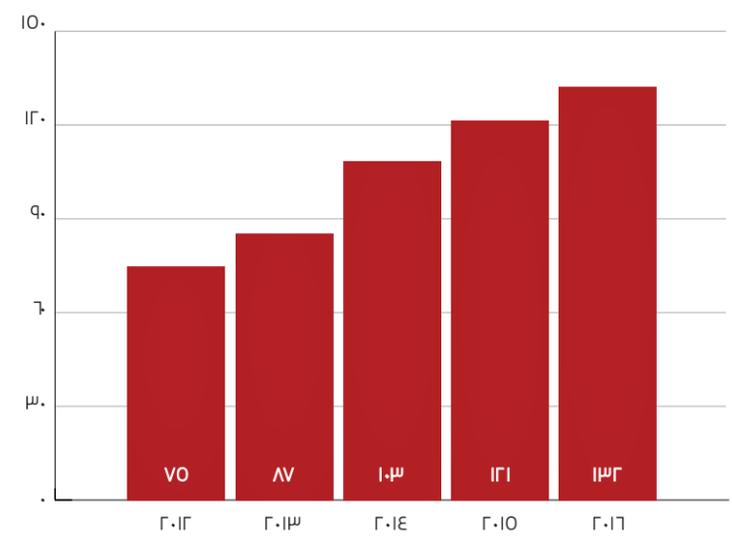


مسارات تناسب كل شريحة تحقيق الطموح الوظيفي بأن يصبح مديراً جائزة الإصرار لسرد قصصهم وإلهام الآخرين	إجراء دراسة للتعرف على دوافع ترك العمل الراتب يبدأ من ٤٠٠٠ ريال + ١٠٠٠ ريال للالتزام الكامل بالدوام نشر إعلانات عبر الفروع ووسائل التواصل الاجتماعي برنامج قياس مستوى رضا الموظفين برنامج (ICRM) لتلقي شكاوى الموظفين والاستفسارات لقاء شهري مع الموارد البشرية + لقاء ربع سنوي مع كبار المديرين	الراتب يبدأ من ٤٥٠٠ ريال وضع سلم وظيفي واضح مرونة في اختيار موقع العمل مرونة في اختيار أوقات الدوام منح يومي إجازة أسبوعياً التوظيف خلال ٢٤ ساعة	تنظيم حملات ضخمة، والتوجه إلى شباب المناطق النائية
--	--	--	--



إعلانات الصحف والفروع اعتبار الموظفين شركاء وليسوا موظفين فقط مسح واستطلاع للموظفين الحاليين والمحتملين العمل في الخطوط الخلفية تنظيم دورات تقوية تعريف المناهج تقديم دورات تركز على تطوير المهارات الشخصية والتدريب على رأس العمل	التوظيف في الفروع التوظيف خلال ٣ أيام الدورة التدريبية تبدأ الساعة ٤ عصراً التدريب في الفنادق القريبة من الأحياء السكنية شهادة شكر، وتكريم من رئيس الشركة على الإنجازات سياسة الباب المفتوح
--	---

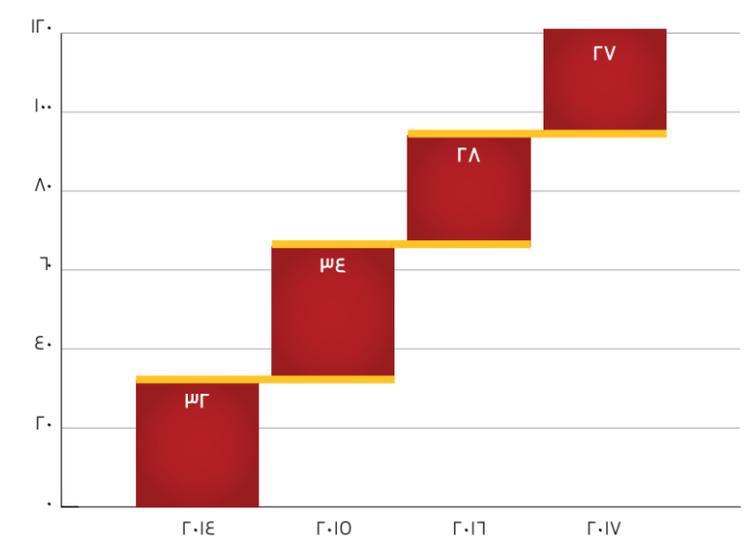
الحلول



الزبائن الذين تمت خدمتهم في السنوات الخمس الأخيرة (مليون)

إجمالي الموظفين ٩٠١٥

السعوديون ٢٠٧٩



الفروع التي تم افتتاحها

إطلاقة على عام ٢٠١٦