

# توطين الوظائف.. أكثر من مجرد رؤية



صفحات من قصة نجاح  
ماكدونالدز السعودية في  
توطين الوظائف

التقرير السنوي

٢٠١٥م

# في تقرير هذا العام



كلمة ماكدونالدز

٤ - ٥

المرحلة الأولى: ما قبل نطاقات

٦

المرحلة الثانية: بعد نطاقات

٦

المرحلة الثالثة: حملة ٤٥٠٠ ريال

٧

المرحلة الرابعة: حملة ٥٠٠٠ ريال

٧

المرحلة الخامسة: مدراء المستقبل

٨ - ١١

إنجازات عام ٢٠١٥م

١٢ - ١٣

قصص نجاح

١٦





## لكم الفضل بعد توفيق الله

ها نحن نطوي صفحة مضيئة أخرى في سجل مسيرة نجاحنا، سطرنا خلالها العديد من الإنجازات التي ما كانت لتتحقق لولا توفيقه سبحانه وتعالى، ثم أداء موظفينا الأوفياء، الذين قادوا دفة مأكدونالدر السعودية نحو النجاح.

نتقدم بعظيم الشكر والامتنان لكم موظفينا الكرام على الثقة التي أوليتمونا إياها، وإيمانكم العميق بعلامتنا التجارية، والتي نفتخر جميعاً بإنجازاتها.

شكراً لكم من الأعماق، فبدون تفانيكم، وإخلاصكم في العمل، وأفكاركم النيرة، لم نكن أبداً لنسجل هذه القصة الرائعة، وهذه الأوراق المشرقة من مسيرة مأكدونالدر السعودية.

# ماكدونالدز السعودية تففي أكثر مما تعد

## ستذكر ٢٠١٥م بالسنة المليئة بالإنجازات والمبادرات

لقد بات لزاماً على كيان عريق مثل مكدونالدز السعودية أن يكون سباقاً في دفع مبادرات توطين الوظائف، فالأمر يتعلق بالاستثمار في الشباب السعودي، ولكم أن تتخيلوا التأثير الكبير الذي يمكن أن نحققه إذا ما استفدنا من مواهب هؤلاء الشباب وطاقاتهم. ولعل هذا كان - ولا يزال - واحداً من أهم أهدافنا منذ افتتاح أول فرع لمكدونالدز السعودية عام ١٩٩٣م.

قد يحتاج المرء عند الإقدام على خطوة جريئة التقهقر للوراء قليلاً استعداداً للقفزة الكبرى، وهو ما حدث فعلاً في مكدونالدز السعودية، فقد كان لدينا خطة بارعة في إسناد مسؤولية فروعنا إلى شبابنا السعودي، وكانت تجربة فريدة من نوعها، جاءت في بداياتها متعثرة، وشهدت ظروفاً خارجة عن إرادتنا، إلا أنها توجت أخيراً بالنجاح ووله الحمد. ولا زلنا بالطبع منذ بداياتنا المبكرة نقدم ونطور الحوافز والمكافآت الشهرية التي نقدمها لموظفينا، إلى جانب الحوافز الدائمة مثل المرونة في اختيار أوقات الدوام، وإمكانية التوظيف في أقرب فرع متاح، والتأمين الطبي، ويومي إجازة أسبوعياً، والتطور الوظيفي وفق أجور وسلم وظيفي واضح.

يجدر بنا، بادئ ذي بدء، أن نصر على قولنا بأن توطين الوظائف ليست مجرد مهمة تمارس ارتجالاً، بل ركنٌ أساسي في صناعتنا، تتطلب خطاً واستراتيجيات، وفوق هذا كله تتطلب إرادة صادقة. فلا تخفى حقيقة أن قواعد المنافسة في المملكة تتغير باستمرار، واللاعبون المهرة ذوو الأفكار المبتكرة هم الباقون والراسخون في مواقعهم المميزة، والقطاع الخاص بكافة مفاصله - خاصة في صناعتنا - يعلمون تمام المعرفة أن أعمالهم مرهونة بالابتكار والإبداع، لضمان الاستمرارية والتميز.

في كل عام، يتيح لنا إعداد تقرير توطين الوظائف الخاص بنا، فرصة قيمة لقياس مدى التقدم الذي أحرزناه في مكدونالدز السعودية. وبحمد الله استطعنا تدريب وتطوير قدرات المزيد من الشباب السعودي، ورفد قطاعي مطاعم الخدمة السريعة والتجزئة - والذي نحن جزء منه - بالكفاءات والأيدي الماهرة؛ إذ أصبحت فروعنا أرضاً خصبة لتقديم التدريب والتوظيف، بالشكل الذي يترك أثراً إيجابياً دائماً على أفراد واقتصاد هذا الوطن الغالي، لتساهم - بتوفيقه سبحانه وتعالى - في تحسين مهارات العمل لآلاف من الشباب السعودي وتغييرها نحو الأفضل.

لقد جعلت مكدونالدز كلمة (توطين) مرادفة للنجاح، فتحدثنا أنفسنا والآخرين دوماً لإيجاد الحلول، واحتضنا تحديات سوق العمل بعين التفاؤل، باعتبارها فرصاً واعدة، نعدّ أنفسنا لمواجهة عبر التفكير بطرق مبتكرة؛ ففكرة توطين الوظائف تتطلب جهوداً تتخطى مجرد فهم احتياجات ومتطلبات السوق وتلبيتها، مما يدفعنا إلى قرح زناد أفكارنا الإبداعية في هذا المجال، وخوض غمار التحدي.



سنذكر ٢٠١٥م بالسنة المليئة بالإنجازات والمبادرات، السنة التي أحدثت تغييراً جذرياً في مواصفات العمل، انتقالاً من التركيز على الأجر فحسب، إلى التركيز على الأجر المناسبة والتطور الوظيفي في آن واحد. أما بالنسبة لعام ٢٠١٦م، فننظر إليه بعين التفاؤل، حيث نتوقع استمرار الاتجاه الإيجابي في توسيع شبكة فروعنا في كافة مناطق المملكة، مصحوباً باستمرار عملية توطين الوظائف الناجحة، والتي لاقت أصداء واسعة من قبل كل من القطاع العام وقطاع الأعمال، وكانت ملهمة - باعتراف الجميع - في الاستفادة من خططنا وخبراتنا وممارساتنا الإبداعية، وإعطاء الفرصة لشبابنا السعودي الطموح، مما يعود على كافة الأطراف بالخير والنماء.

لقد عقدنا العزم في ماكدونالدز السعودية على تحقيق طموحات قيادتنا الحكيمة، في ظل توجيهات خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز، وسمو ولي العهد، وسمو ولي ولي العهد حفظهم الله ورعاهم، حتى تستمر مسيرة العطاء والخير لوطننا العزيز. وفي هذا الإطار، نعدكم بمواصلة الاستثمار في نهجنا نحو تحقيق أعلى معدلات توطين الوظائف، والحفاظ على مكانتنا الرفيعة في الطبيعة.

انطلاقاً من ذلك، نعتزم مواصلة خططنا، وتطوير استراتيجيتنا في التدريب والتوظيف لتصبح أكثر فاعلية؛ فلا يزال أمامنا الكثير من العمل لتحقيق رؤيتنا لتوطين الوظائف، إلا أننا واثقون تمام الثقة بقدرتنا أفكارنا المبتكرة وخططنا المستقبلية الطموحة، والتي يمكن الاطلاع عليها في تقريرنا هذا، وتقاريرنا الثلاثة السابقة، آملين أن تعود بالنفع عليكم وعلينا، وأن تكون نافذة لتحقيق الغايات المرجوة للجميع.

ولا يفوتنا أن نتوجه إليكم بجزيل الشكر على تخصيص جزء من وقتكم الثمين لقراءة تقريرنا هذا، آملين أن تجدوه ثرياً بالمعلومات، ومفيداً في مجاله.

وفقنا الله جميعاً لخدمة وطننا الغالي، وسدد على الخير خطانا.

واليوم، وعند النظر إلى ما حققناه عام ٢٠١٥م، لا يسعنا إلا الشعور بالاعتزاز بالإنجازات التي جسدها فريقنا على أرض الواقع، فقد كانت سنة حميدة رغم معدلات التسرب الوظيفي المرتفعة، كما حققنا نسبة ٢٦٪ في توطين الوظائف، ليصل عدد موظفينا السعوديين إلى نحو ٢٧٤٤ موظفاً، من إجمالي طاقمنا الذي تجاوز بنهاية هذا العام نحو ٨ آلاف موظف، مع تطلعات وخطط طموحة لتوظيف ألف شاب سعودي آخر خلال العام المقبل.

هذا ليس كل شيء، فماكدونالدز تمتلك الآن أكثر من ٢٢٨ مطعمًا في كافة أنحاء المملكة، ونضع نصب أعيننا الوصول إلى نحو ٢٥٥ مطعمًا بحلول عام ٢٠١٦م، ما يضعنا أمام تحدٍ حقيقي كشركة وطنية تستثمر عائداتها في الاقتصاد المحلي.

وبالتزامن مع نجاحات ماكدونالدز السعودية، قمنا بتطوير أدائنا ومسؤوليتنا تجاه المجتمع، وأطلقنا برنامج المسؤولية الاجتماعية (أجيانا)، وهي مبادرة جامعة لكل ما نقدمه في إطار مشاركتنا في تنمية المجتمع، بغية الوصول إلى أفصى درجات التميز على كافة المستويات، وقد ساهمت جهودنا - بتوفيق من الله - في تحسين حياة الآلاف من الأطفال والبالغين بكافة فئاتهم.

لقد جعلت  
ماكدونالدز  
كلمة (توطين)  
مرادفة للنجاح

**أخوكم عبدالرحمن علي رضا**  
مدير عام شركة رضا للخدمات الغذائية  
صاحبة حق امتياز مطاعم ماكدونالدز  
في المناطق الغربية والجنوبية من المملكة

**أخوكم مشعل بن خالد آل سعود**  
الرئيس العام لشركة الرياض العالمية للأغذية  
صاحبة حق امتياز مطاعم ماكدونالدز  
في المناطق الوسطى والشرقية والشمالية من المملكة

# توظيف الوظائف

## المرحلة الثانية: بعد نطاقات

كان عام ٢٠١٢ عاماً قاسياً على صناعتنا، وبخاصة العلامات التجارية الناشئة، ولم تكن في ماكدونالدز السعودية بمنأى عن ذلك، بعد تطبيق برنامج (نطاقات)، وهو برنامج تنفذه وزارة العمل بهدف تحفيز المنشآت على توظيف الوظائف كمعيار جديد للسعودة، وتعتمد فكرته الأساسية على تصنيف المنشآت إلى عدة نطاقات حسب تفاوتها في مقدار توظيف الوظائف. وفي تلك الفترة، ألقى أيضاً برنامج (حافز) بظلاله، بما قدمه من إعانة للباحثين عن عمل تصرف بشكل شهري بمقدار ٢٠٠٠ ريال شهرياً، فأدى هذان البرنامجان إلى ترك الكثير من طاقمنا وظائفهم، إما للاستفادة من برنامج (حافز)، أو لإفادة الآخرين من برنامج (نطاقات). كنا نخطط وندرس وتكيف مع التغيير الطارئ على السوق بأكمله، وفي وقت كنا ننظر إلى المستقبل بتفاؤل وحذر، وضعنا المزيد من الحوافز، وأجرينا حملات توظيف ضخمة، وتوجهنا إلى المناطق النائية بمزايا نوعية، كتأمين السكن، والمواصلات، و٥ أيام إجازة كل ثلاثة أشهر مع تذكرة سفر، و٣ أسابيع إجازة كل ١١ شهراً... دون أن تحقق مجتمعة النجاح المنشود.

## المرحلة الأولى: ما قبل نطاقات

منذ أكثر من عقدين من الزمان، تعرض قطاع مطاعم الخدمة السريعة إلى تحديات وهزات عنيفة، جراء النظرة الاجتماعية إلى العمل في المطاعم، والتي نجم عنها إجماع الشباب السعودي عن التقدم للعمل إلى هذا النوع من الأعمال. لقد وجدنا أنفسنا وكافة قطاع الخدمة السريعة في معضلة توظيف الوظائف، فكان الحل هو البحث عن حلول جريئة للاستفادة من الشباب، وكسر حاجز الخجل، والتعامل مع ضعف إتقان الموظف للغة الإنجليزية، فضلاً عن بُعد فروع مطاعم ماكدونالدز عن بيوتهم والأحياء التي يقطنون فيها مع عدم وجود وسائل نقل عام، وطول فترة العمل ونظام الورديات النهارية والليلية، في ظل تسرب وظيفي داهم قطاع الأعمال في أعلى مستوياته، وصل إلى ١٤٩٪، فيما كانت نسب توظيف الوظائف في تدني مستمر. من دون شك، كانت هناك تحديات جمة تواجهنا في هذا المجال، وكانت أيضاً فرصة لإعادة النظر في بعض الأفكار والتغييرات التي قد تأخذ القطاع الخاص بأكمله إلى مستوى أفضل.

ورغم أن هذا يبدو صعباً، إلا أن الصورة ليست بهذا السوء، ففي أوائل عام ١٩٩٥م، وضعنا اللجنة الأولى لتشكيل لجنة مختصة برئاسة رئيس الشركة، هدفها توظيف الوظائف داخل الشركة، حملت على عاتقها إجراء دراسات وأبحاث مستمرة لسوق العمل للتعرف على تطلعات ومتطلبات الشباب، واستقطاب الشباب السعوديين، وخلق بيئة عمل مريحة ومحفزة، فضلاً عن إجراء مقابلات مع الموظفين الذين اختاروا ترك العمل، عملت على معرفة دوافعهم للحيلولة دون ذلك. وفي عام ٢٠٠٨م، أسسنا لجنة جديدة أكثر إبداعاً وقدرة على قراءة واقع سوق العمل، وقد كرست اللجنة الجديدة جهودها لفهم احتياجات الشباب، وطرحت أفكاراً عدة، من بينها فكرة عرض الوظائف على الشباب السعوديين في فروع منتقاة قرب مواقع تواجدهم، بدلاً من انتظار تقدمهم إلى المركز الرئيسي للشركة، وترجمة المناهج التدريبية إلى اللغة العربية، بموازاة تقوية لغتهم الإنجليزية، وفي خط مواز، قلصنا الوقت اللازم للتوظيف إلى ثلاثة أيام فقط، تشمل الكشف الطبي والمقابلة وتوقيع العقد. بعدها، أخذت الأمور بالتحسن شيئاً فشيئاً، فانخفض التسرب الوظيفي إلى درجات مقبولة، إلى أن جاء العام ٢٠١٢م، حاملاً معه الكثير من التحديات.



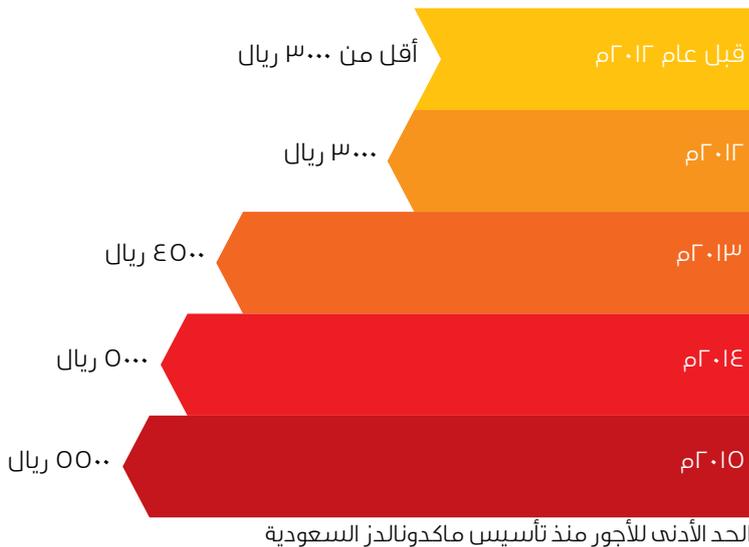
## المرحلة الرابعة: حملتي ٥٠٠٠ ريال و ٥٥٠٠ ريال

أكملت ماكدونالدز السعودية عامها الثاني والعشرين محفقة المزيد من الخطوات، ففي العام ٢٠١٤ م طورنا الحملة السابقة، ثم أطلقنا عليها اسم «حملة ٥٠٠٠ ريال»، والتي تقوم على اعتبار الراتب الأساسي للموظف ٤٠٠٠ ريال، يضاف إليها ١٠٠٠ ريال حافزاً مرتبطاً بمدى التزام الموظف بساعات العمل.

والسؤال المحوري الذي تطرحه هذه الحملة هو: هل نجحت؟

ينبثق من هذا السؤال أسئلة أخرى مثل: إن نجحت الحملة؛ فهل نتوقف عن إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بتوظيف الوظائف ونكتفي بهذا النجاح؟ إن الذي يلقي خاطراً لهذه الأسئلة ويتفكر فيها، يعلم تمام المعرفة أنه برغم النتائج المذهلة التي حققتها الحملة في رفع معدلات توظيف الوظائف، وخفض التسرب الوظيفي، وزيادة إنتاجية الموظف، فإن أي فكرة مهما حققت من نجاح، لا بد أن يخفت بريقها في الغد، وهو ما أدركه فريق الموارد البشرية لدينا، والذي قادنا إلى تنفيذ أفكار أكثر إبداعاً، نسردها تفصيلاً تالياً في المرحلة الخامسة.

وفي وقتٍ لاحق، ومواكبة للسوق، قمنا بزيادة رواتب موظفينا إلى ٥٥٠٠ ريال كحد أدنى.



## المرحلة الثالثة: حملة ٤٥٠٠ ريال

إن كان لنا من تسمية لهذه المرحلة، فيجدر بنا أن نطلق عليها مرحلة: «البقاء للأصلح». فبعد انقضاء عام ٢٠١٢ م المضطرب، استقبلنا الربع الأول من عام ٢٠١٣ م بنتائج إيجابية، نتيجة دراسة علمية لسوق العمل كان لها أثر رئيسي خلال السنوات الماضية في توظيف الوظائف؛ إذ خرجنا بمعطيات ثرية نتيجة الدراسة العلمية التي أجريناها على ٥٠٠ شاب سعودي، أدت إلى تبلور وإطلاق فكرة جريئة أدت إلى تغيير سلم الرواتب ليس فقط لدى ماكدونالدز، بل في كامل قطاع مطاعم الخدمة السريعة، وهي أن يبدأ راتب الموظف بـ ٤٥٠٠ ريال بدلاً من الراتب السابق والذي كان يبلغ ٣٥٠٠ ريال، أي بزيادة قدرها ٥٠٪.

بالأكيد لم نلغ المزايا والحوافز التي قدمناها في سنواتنا السابقة، لكننا اتبعنا سياسة المرونة في اختيار أوقات العمل وموقعه، ورفعنا الحد الأدنى للأجور إلى ٤٥٠٠ ريال، ونتيجة لهذه الحملة التي بدأت في نوفمبر عام ٢٠١٣ م، تضاعف عدد طالبي العمل في مطاعمنا عشرة أضعاف إلى نحو ١٥٠٠ شاب شهرياً، ولقيت هذه الخطوة استحساناً من كافة عناصر القطاع الخاص من شركات ومؤسسات، وأصبحت تجربة رائدة يحتذى بها.

باختصار، لقد تعلمت كافة منشآت القطاع الخاص من هذه التجربة كيفية التعامل مع الحد الأدنى من الأجور، وأطلقت حملات توظيف مشابهة لحملة ٤٥٠٠ ريال لاسقطاب الشباب، مما أسهم في اندماج مئات الآلاف من المواطنين في سوق العمل، كما أسهم في تحقيق المزيد من رفاهية المواطن السعودي.

والسؤال المطروح: هل أتمرت هذه الحملة النتائج التي نتطلع إليها؟

الإجابة نعم ولا!

نعم، حققنا معدلات توظيف عالية، ولا، لتهافت منشآت القطاع الخاص على استقطاب موظفينا، بفضل استثمارنا الجيد فيهم، من حيث إكسابهم لغة إنجليزية جيدة، وصقل مهاراتهم، وإكسابهم مهارات التعامل في المواقف المختلفة.

ورغم انطفاء وهج هذه الحملة لاحقاً، إلا أننا استخلصنا منها الكثير من الدروس والعبر.

## المرحلة الخامسة: مدراء المستقبل

٨

التقرير السنوي ٢٠١٥ م

توطين الوظائف.. أكثر من مجرد رؤية

لمطاعم ماكدونالدز في المناطق الوسطى والشرقية والشمالية، حملة لتأهيل الشباب السعوديين وتطويرهم وظيفياً، وفقاً لأربع مسارات اختيارية، منها مسار للطلاب، وآخر مرن متكيف مع ظروف الشباب الملتحق بالعمل.

وبالمثل؛ وعلى قدم المساواة، كان لماكدونالدز السعودية في المنطقتين الغربية والجنوبية حملة مماثلة، تتشابه في المناهج والدورات التدريبية، أطلقتها شركة رضا للخدمات الغذائية، صاحبة حق الامتياز لمطاعم ماكدونالدز في المنطقة الغربية والجنوبية، تحت شعار «أنا أستقبل من البطالة». وقد فُتحت هذه الحملة إلى ثلاثة مسارات وظيفية هي: الطلاب، خريجو الجامعة، أصحاب الخبرة. في المحصلة، ازداد عدد المتقدمين إلى إدارة الموارد البشرية لدى ماكدونالدز السعودية بغرض التوظيف إلى نحو أكثر من ٥٠٠ طالب عمل أسبوعياً، كما تم دمج جميع الملتحقين بالعمل لدينا في السنوات السابقة بتلك البرامج، مما أسهم في تحسين أجورهم، وتمكينهم من الإرتقاء وظيفياً وفقاً لما أنجزه الموظف من دورات، ونجاحه في تطبيق نتائجها عملياً.

### أولاً: المناطق الوسطى والشرقية والشمالية:

أطلقت ماكدونالدز السعودية في هذه المناطق حملة للتوظيف عبر مسارات أربعة، تتميز بالمرونة والتكيف مع ظروف الموظف الملتحق بماكدونالدز السعودية، وتجمع بين الأجور المناسبة والتطور الوظيفي، وهي ٤ مسارات:

لقد برزت سوق مطاعم الخدمة السريعة باعتبارها واحدة من أسرع الأسواق نمواً في المملكة، وأخذت المطاعم تتسابق على استنساخ حملات التوظيف، مثلما تتسابق على استنساخ المنتجات، ولأنجد ضيراً في ذلك، طالما أنه يخدم المواطن السعودي، ويستثمر في طاقاته، وبالتالي؛ يسهم في تحقيق تنمية شاملة في كافة أرجاء الوطن.

بعد أن استعرضنا في طيات هذا التقرير آليات توطين الوظائف في ماكدونالدز السعودية، وبالاستناد إلى دراستنا المستمرة، أجرينا حملة توظيف حديثة، لا ترتبط بالأجور كسابقاتها، وذلك لعدة اعتبارات، منها أن ربط توطين الوظائف بالأجور، والأجور فقط، سيؤدي في نهاية المطاف إلى مرحلة تدفع بالكليات الصغيرة إلى خارج السوق ودفع الشركات الكبرى لتحميل تلك الأعباء المالية على المستهلك.

ففيما تتسابق مطاعم الخدمة السريعة على استنساخ حملاتها، أصبح الحكم الآن في توفير بيئة العمل المريحة، المحفزة، التي تدعم التطور الوظيفي، والترقي وفق سلم زمني واضح.

لقد أطلقت ماكدونالدز السعودية هذه الحملة لضمان استمرارية الشباب السعودي في موقعه، وتطويره وإكسابه الخبرة اللازمة كي يتولى زمام القيادة في فروعنا.

إن هذه الحملة تكتسب أهميتها أيضاً من خلال رفد سوق العمل بالمدراء المدربين، فكما هو معلوم، فإن من أصعب شؤون الإدارة هو القيادة، لذا أطلقت شركة الرياض العالمية للأغذية، صاحبة حق الامتياز



مدراء المستقبل

### أ- مسار التحدي:

الترقية إلى مدير خلال ١١ شهراً: ٥ أيام / ٨ ساعات / يومي راحة

في غضون ١١ شهراً، تتم ترقية الموظف الملتحق بهذا المسار إلى مدير وردية براتب ٦٥٠٠ ريال، نلتزم فيها بوضع التوقعات لكل محطة، وتوفير بيئة العمل الملائمة، وسلاماً وظيفياً واضحاً، وتوفير أدوات التدريب والإرشاد والمشاركة، بالإضافة إلى تقديم الملاحظات اللازمة والمتابعة الدورية، وتوفير فرصة لتعلم اللغة الإنجليزية ومهارات الحاسب الآلي.

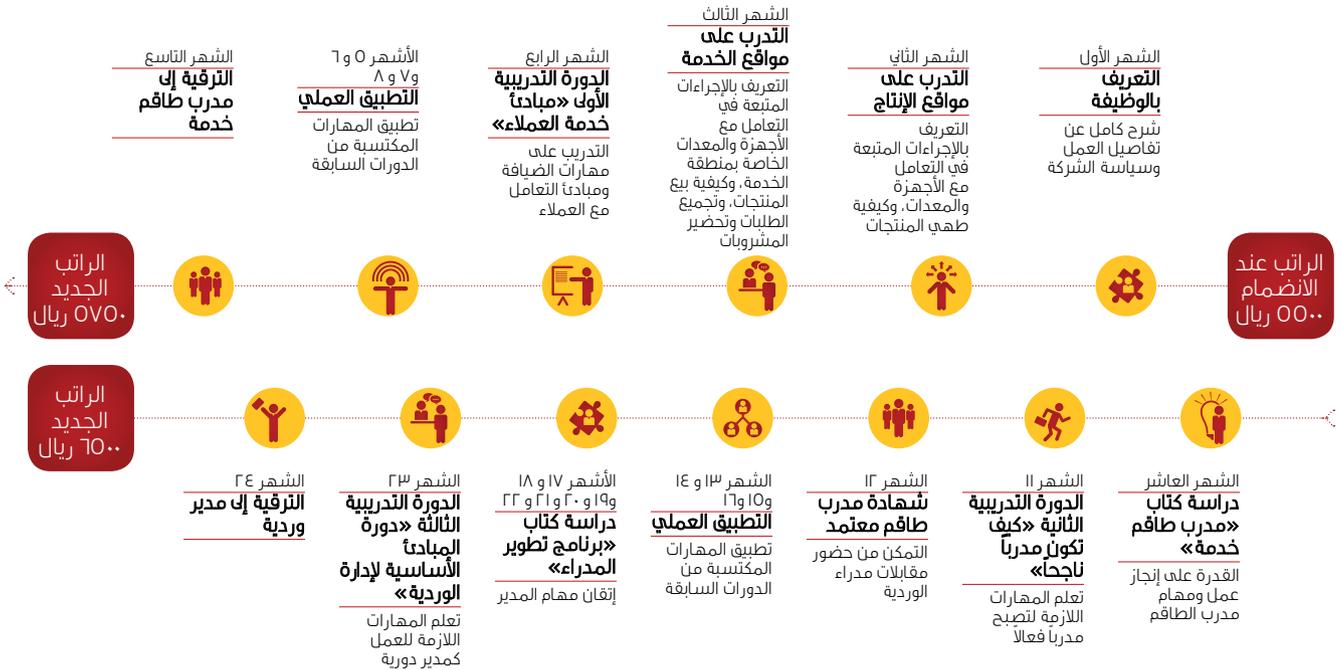
فيما يتوجب على الموظف الملتحق بهذا المسار إثبات حضوره بنسبة ٩٠٪ فأكثر، واجتياز معايير برنامج ال ٥ نجوم، وإنهاء كتابي «مدرب الصاقم والمصادقة عليه» و«برنامج تطوير المدراء أ»، واجتياز ٥ دورات هي: «مبادئ خدمة العملاء»، «كيف تصبح مدرباً ناجحاً»، «المبادئ الأساسية لإدارة الوردية»، بالإضافة إلى دورة التعليم الإلكتروني بمرحلته، وأخيراً اجتياز مراجعة الأداء في المطعم بنجاح. وفيما يلي أبرز المحطات التي يمر بها الموظف خلال ١١ شهراً:



اللغة الإنجليزية ومهارات الحاسب الآلي. يتوجب على الموظف الملتحق بهذا المسار إثبات حضوره بنسبة ٨٠٪ فأكثر، واجتياز معايير برنامج ال O نجوم، وإنهاء كتابي «مدرب الطاقم والمصادقة عليه» و«برنامج تطوير المدراء أ»، واجتياز ٣ دورات هي: «مبادئ خدمة العملاء»، «كيف تصبح مدرباً ناجحاً» و«المبادئ الأساسية لإدارة الوردية»، وأخيراً اجتياز مراجعة الأداء في المطعم بنجاح. وفيما يلي أبرز المحطات التي يمر بها خلال ٢٤ شهراً:

### ب- المسار العادي: الترقية إلى مدير خلال ٢٤ شهراً: ٥ أيام / ٨ ساعات / يومي راحة

في غضون ٢٤ شهراً، يتم ترقية الموظف الملتحق بهذا المسار إلى مدير وردية براتب ٦٥٠٠ ريال، نلتزم فيها بتوفير بيئة العمل الملائمة، وبسليم وظيفي واضح، وتوفير أدوات التدريب والإرشاد والمشاركة، بالإضافة إلى تقديم الملاحظات اللازمة والمتابعة الدورية، وتوفير فرصة لتعلم



**ج- المسار المرن:**

**الترقية إلى مدرب طاقم خلال ١٠ أشهر: ٤ أيام / ٦ ساعات / ٣ أيام راحة**

في غضون ١٠ أشهر، يتم ترقية الموظف الملتحق بهذا المسار إلى مدرب طاقم براتب ٣٥٥٠ ريال، يكمل بعدها شهران تدريبيان، نلتزم فيها بتوفير بيئة العمل الملائمة، وسلاماً وظيفياً واضحاً، وتوفير أدوات التدريب والإرشاد والمشاركة، بالإضافة إلى تقديم الملاحظات اللازمة

والمتابعة الدورية، وتوفير فرصة لتعلم اللغة الإنجليزية ومهارات الحاسب الآلي.

ويتوجب على الموظف الملتحق بهذا المسار إثبات حضوره بنسبة ٩٠٪ فأكثر، واجتياز جميع معايير برنامج ال O نجوم، واجتياز دورتي «مبادئ خدمة العملاء» و«كيف تكون مدرباً ناجحاً».

وفيما يلي أبرز المحطات التي يمر بها الموظف خلال ١٠ أشهر:

الشهر ١١  
**الدورة التدريبية الثانية «كيف تكون مدرباً ناجحاً»**  
تعلم المهارات اللازمة لتصبح مدرباً فعالاً

الشهر العاشر  
**الترقية إلى مدرب طاقم خدمة**

الشهر الرابع  
**الدورة التدريبية الأولى «مبادئ خدمة العملاء»**  
التدريب على مهارات الضيافة ومبادئ التعامل مع العملاء

الشهر الأول  
**التعريف بالوظيفة**  
شرح كامل عن تفاصيل العمل وسياسة الشركة



الراتب الجديد  
ريال ٣٥٥٠



الراتب عند الانضمام  
ريال ٣٣٥٠

الشهر ١٢  
**التطبيق العملي**

تطبيق المهارات المكتسبة من الدورات المعطاة

الأشهر ٥ و ٦ و ٧ و ٨ و ٩  
**التطبيق العملي**

تطبيق المهارات المكتسبة في الدورات المعطاة

الشهران الثاني والثالث  
**التعرف على مواقع العمل**

التدريب على مواقع الخدمة والإنتاج



الشهر الثالث  
**التدريب على مواقع الخدمة**  
التدريب على مواقع العمل في منطقة الخدمة وتشمل الصالة وتحضير المشروبات

الشهر الأول  
**التعريف بالوظيفة**  
شرح كامل عن تفاصيل العمل وسياسة الشركة

**د- مسار «على كيفك»:**

**مرونة في اختيار وقت الدوام: ٣ أيام / ٨ ساعات**  
يوفر هذا المسار للموظف الملتحق حرية اختيار الأيام والساعات التي يريدتها خلال الأسبوع، حيث يحصل الموظف على قيمة الساعات التي يعمل فيها فقط.  
وفيما يلي أبرز المحطات التي يمر بها الموظف خلال ٣ أشهر:

الراتب  
ريال ٣٣٥٠



الشهر الثاني  
**التعرف على مواقع العمل**

التدريب على مواقع العمل في منطقة الإنتاج وتشمل طهي البطاطس والمنتجات المقلية

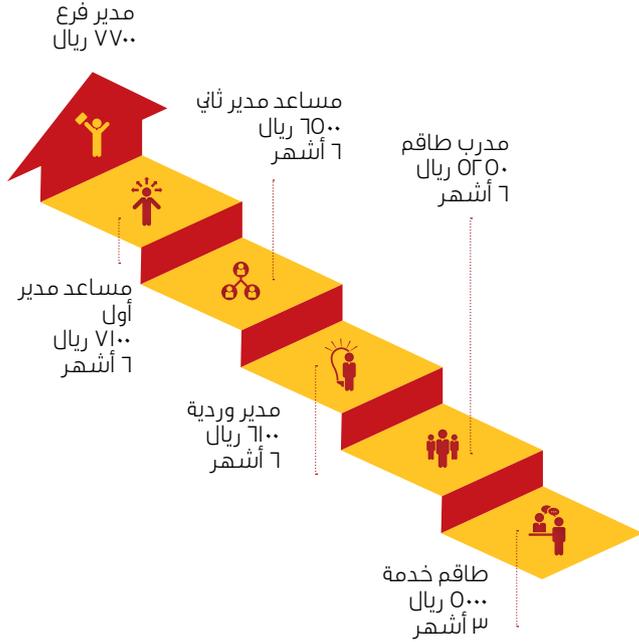
## ثانياً: المنطقتان الغربية والجنوبية:

في المنطقتين الغربية والجنوبية للمملكة، أطلقت مكدونالدز السعودية حملة «أنا أستقبل من البطالة»، تجمع بين الأجور المناسبة والتطور الوظيفي، وتمتاز بمرونة اختيار الدوام (الكامل أو الجزئي)، وكذلك إمكانية التوظيف في أقرب فرع متاح.

وقد قُسمت الحملة إلى ثلاثة مسارات وظيفية، تعتمد على الأداء والالتزام والاستمرارية في العمل، مع تطوير المهارات التدريبية والعملية، فيما يحصل الموظف على الكثير من المزايا والحوافز والمكافآت الشهرية. وقد قُسمت الحملة إلى ٣ مسارات هي:

### أ- مسار الطالب:

يتميز هذا المسار بمرونته، وإمكانية منح الطالب إجازة سنوية، فضلاً عن إجازة اختبارات مدفوعة. كما يوفر هذا المسار حلّين لمن لا يمكنهم التنسيق بين الدراسة والعمل: إما الدوام ٤ أيام في الأسبوع بمعدل ٦ ساعات يومياً، أو الدوام ٣ أيام بمعدل ٨ ساعات يومياً. وفيما يلي أبرز المحطات التي يمر بها الطالب الملتحق للعمل لدى مكدونالدز السعودية:

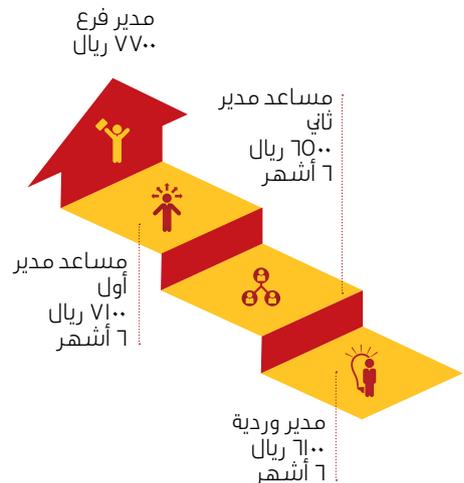
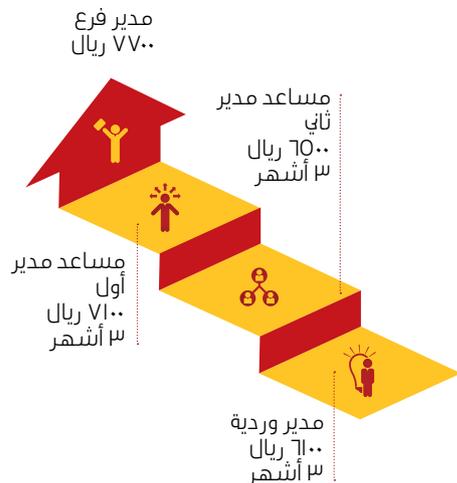


### ب- مسار خريجو الجامعة:

ويعنى هذا المسار باستقطاب خريجي الجامعات وتأهيلهم، وصقل مهاراتهم في فروع مكدونالدز السعودية، حيث يبدأ الموظف عمله كمدير وردية. وفيما يلي أبرز المحطات التي يمر بها خريج الجامعة الملتحق للعمل لدى مكدونالدز السعودية:

### ج- مسار أصحاب الخبرة:

في غضون ٩ شهور فقط، يمكن لأصحاب الخبرة في مجال المطاعم أن يكونوا مدراء المستقبل، براتب يبدأ من ٦١٠٠ ريال. بعد أن تتوفر فيهم بعض الشروط، مثل أن يكون طالب العمل حاصل على مؤهل دراسي عالي، ويجيد اللغة الإنجليزية تحدثاً وكتابة، ويتمتع بمؤهلات مميزة في استخدام الحاسب الآلي، بالإضافة إلى تمتعه بخبرة لا تقل عن عامين في مجال المطاعم داخل المملكة أو خارجها. وفيما يلي أبرز المحطات التي يمر بها أصحاب الخبرة الملتحقين للعمل لدى مكدونالدز السعودية:



# إنجازات ٢٠١٥م

## سياسة الباب المفتوح

نحن في ماكدونالدز السعودية نضم علاقتنا مع الموظفين من أجل أن تدوم، فنعمل على إقامة علاقة مبنية على أساس متين من الثقة والشفافية، حيث تسعى إدارة ماكدونالدز إلى أن يشاطر كل فرد من أفرادها رؤيتها، ويفهم الاستراتيجية التي تعمل بها. ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا عبر توضيح الأهداف المنشودة؛ فالموظفون بدورهم بحاجة لمعرفة أدوارهم، وإدراك ما هو منتظر منهم، وأن يشعروا بأن صوتهم مسموع في كل مستوى من مستويات الإدارة. تمثل المقابلات الشخصية التي تجرى مع الموظفين المغادرين للعمل إحدى العوامل الرئيسية التي تساعد على الاحتفاظ بالقوى العاملة العالية الجودة في ماكدونالدز السعودية. وهي تستهدف معرفة وتسجيل المعلومات التي تهم إدارة الموارد البشرية، من أجل تحليل الأسباب الجذرية لمغادرة الموظفين، وهذا الإجراء يساعد في تبني التدابير الملائمة لمنع فقد الكفاءات، وتطوير ممارسات الحفاظ على الموظفين، والتي تعتبر قضية بالغة الأهمية من الناحية الاستراتيجية.

كما نجري دورياً لقاء ربع سنوي يجمع كافة الموظفين، يشمل حواراً ذهنياً، واستطلاعاً لرؤية الموظفين تجاه شركتهم، عبر نقاش مفتوح يستمر ساعتين، يعتبر فرصة للاستماع لموظفينا الأوفياء على اختلاف مستوياتهم الوظيفية، كما يترك لهم فرصة التقدم بأي اقتراح، أو استفسار، أو شكوى إلى مديري الشركة، دون الحاجة إلى المرور بمدراءهم المباشرين.

نصف اليوم على أعتاب عام جديد، ينتظرنا فيه الكثير من العمل، فالحفاظ على هذا النجاح في توظيف الوظائف بلزخم نفسه يتطلب مزيداً من الإبداع.

لقد تمكنا بتوفيق من الله سبحانه وتعالى خلال العام ٢٠١٥م من تحقيق ما خططنا له من استراتيجيات، واستطاعت ماكدونالدز السعودية تطبيق مسارات توظيف ناجحة، وقدمت جملة من المبادرات والإسهامات، دون أن نغفل طابع المرونة، والتي كانت ولا تزال هي السمة السائدة طوال مسيرتنا.

وبالنظر إلى تقريرنا السابق عام ٢٠١٤م، وما خططنا للوصول إليه، يمكن القول إن ماكدونالدز السعودية قد حققت أغلب أهدافها في عام ٢٠١٥م، يضاف إلى هذه الإنجازات، إنجاز آخر لا يقل عنه أهمية، وهو التأسيس لثقافة جديدة تُعنى بالاستثمار في الإنسان، والحفاظ على الكفاءات، بل وترقيتهم وتطوير أدائهم، باعتبارهم شركاء لا مجرد موظفين.

لقد برهن العام ٢٠١٥م على أنه من أكثر الفترات تحدياً بالنسبة لنا، لكن مما لا يثير الدهشة أن الأرقام كانت مشجعة، بعد أن كان في السابق من الصعوبة بمكان تحقيق حتى النزر اليسير، فقد نجحت جهودنا خلال عام ٢٠١٥م في توظيف ٢٧٤٤ شاباً سعودياً، في حين نطمح إلى توظيف نحو ألف شاب سعودي آخر خلال العام المقبل.





### أجيالنا

لم تغفل ماكدونالدز السعودية في عام ٢٠١٥م التزامها نحو متطلبات المسؤولية الاجتماعية، ومنها دعم الفعاليات الرياضية، حيث أطلقنا بالتعاون مع الاتحاد السعودي لكرة القدم «برنامج ماكدونالدز لمواهب كرة القدم» الذي يهتم باكتشاف المواهب الكروية لغئتي البراعم والناشئين؛ وذلك لمساعدة هذه المواهب على تعزيز قدراتها، وتبني خياراتها. وفي الإصدار ذاته، أطلقت ماكدونالدز السعودية المنصة الرقمية التفاعلية الجديدة «من حقلك أن تعرف»، وهي منصة فريدة من نوعها على مستوى قطاع المطاعم، تدعو كافة العملاء لطرح كافة أسئلتهم حول العلامة التجارية أو ما تقدّمه من أطعمة ووجبات في المنطقة؛ وذلك من باب الشفافية في كشف المعلومات، وهو أحد أهدافنا في مجال المسؤولية الاجتماعية.

وتتويجاً لكل هذه المبادرات الاجتماعية، أطلقت ماكدونالدز برنامج «أجيالنا»، والذي يهدف إلى بذل كل جهد ممكن في الحفاظ على صحة المجتمع، ودعم التعليم، والمساهمة في نشر التوعية، وتوفير فرص العمل لأبنائه، وتدريبهم وصلف مهاراتهم، والمساهمة في الحفاظ على البيئة.

وينصب برنامج (أجيالنا) على ثلاثة محاور هي: الأعمال الإنسانية والاجتماعية، دعم أسلوب حياة نشط ومتوازن، توطين الوظائف؛ إذ يأتي البرنامج كثمرة لمسيرة ماكدونالدز السعودية في مجال المسؤولية الاجتماعية، سائلين الله عز وجل أن يوفقنا في إكمال هذه المسيرة التي جعلتنا مثلاً يحتذى به في خدمة الوطن.



يأتي البرنامج  
كثمرة  
لمسيرة  
ماكدونالدز  
السعودية  
في مجال  
المسؤولية  
الاجتماعية

تستحق الذكر، إبرام برنامج «دروب» -وهو المبادرة الوطنية التي أطلقها الصندوق- مذكرة تفاهم مع ماكدونالدز السعودية، تتضمن تقديم خدمات التعليم والتدريب الإلكتروني لموظفي ماكدونالدز السعودية. وقع الاتفاقية التي تأتي في إطار جهود (هدف) لمساعدة الشركات السعودية على توفير خدمات نوعية وتمييزة تسهم في استقطاب المزيد من الشباب السعوديين في القطاع الخاص، صاحب السمو الأمير وليد بن ناصر آل سعود نائب رئيس شركة الرياض العالمية للأغذية، ونائب تكم مدير عام برنامج «دروب». ونحن في ماكدونالدز السعودية ننظر بعين التقدير والاعتزاز للدور الذي يضطلع به صندوق تنمية الموارد البشرية، والمهام والمسؤوليات البالغة الأهمية الملقاة على عاتقه، والتي تهدف إلى دعم جهود تأهيل القوى العاملة الوطنية، وتوظيفها في القطاع الخاص، آمليين أن تفضي شراكتنا هذه إلى آفاق أرحب في الأعوام المقبلة.

### صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) شراكة نحو آفاق أرحب

يعكف صندوق تنمية الموارد البشرية دائماً على بناء قاعدة صلبة وأساسية لتوطين الوظائف في المملكة، وتعزيز أواصر العلاقة مع منشآت القطاع الخاص لإنجاح هذه المهمة الصعبة، ومؤازرتها، ومن بينها ماكدونالدز السعودية، الشريك الفاعل.

ف (هدف) يتخذ من ماكدونالدز السعودية -أخذاً في الاعتبار مبادراتها وفعاليتها في توطين الوظائف- نموذجاً ومقياساً للتعامل مع هذه القضية، وعليه؛ فقد حرص الصندوق على متابعة خطوات ماكدونالدز أولاً بأول، وتشجيعها على خوض غمار التجربة تلو الأخرى.

وكثمرة لهذا التعاون الوثيق، نجحنا و(هدف) في ترجمة طموحات القيادة الحكيمة الهادفة إلى توطين الوظائف، وتوفير سبل العيش الكريم للمواطنين، وتحقيق الاستقرار الوظيفي لآلاف من أبناء الوطن، ومن بين الإنجازات التي





# إطالة على ماكدونالدز السعودية

٤

التقرير السنوي ٢٠١٥م

توطين الوظائف.. أكثر من مجرد رؤية

معدل  
توطين الوظائف



٢٦٪

إجمالي موظفي  
ماكدونالدز السعودية



٨٠٠٠

عدد المتقدمين السعوديين بطلبات العمل  
لدى ماكدونالدز خلال عام ٢٠١٥م



عدد السعوديين  
الذين توظفوا عام ٢٠١٥م



٢٧٤٤

إطالة على ملكدونالدز السعودية



عدد الوظائف المتاحة  
للسعوديين عام ٢٠١٦م



عدد الفروع التي سيتم افتتاحها  
عام ٢٠١٦م

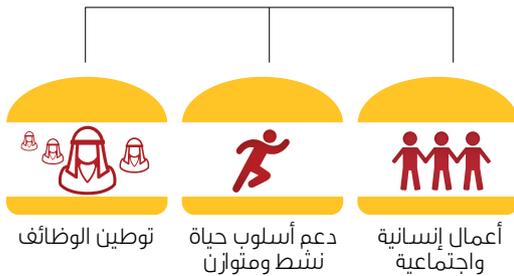


عدد الفروع  
التي تم افتتاحها عام ٢٠١٥م



**أجيالنا**  
تشهد عام ٢٠١٥م إطلاق برنامج (أجيالنا)، الذي  
ينصب على ٣ محاور

**٤ مسارات**  
موظفي ماكدونالدز في المناطق الوسطى  
والشرقية والشمالية وفقاً للمسارات:



التحدي = ١١%

على كيفك = ٢%

العادي = ٨٤%

المرن = ٣%



# قصص نجاح

**جوهـر صلاح السبـت**  
المنطقة الشرقية (الدمام) -  
فرع الفيصلية  
«في غضون أشهر قليلة،  
سأتقدم سريعاً لأصبح مدير  
وردية، تعلمت فيها كيف  
أكون قائداً حقاً، والباب مفتوح  
للجميع.»

**JOHAR SALAH  
ALSABET**  
Eastern Region  
(Dammam) - Faisaliah  
Branch

"Within a few months, I  
will be a Shift Manager.  
I have learnt how to be a  
real leader. The door is  
open to everybody."

## شباب اليوم .. قادة الغد

من خلال النقاشات مع «المدرء  
الجدد»، أكدوا لنا أنهم لا يعرفون  
«المستحيل»، وأن هذه  
الكلمة لا وجود لها في قاموس  
ماكدونالدز السعودية.

## رائد سعد العبيد

المنطقة الوسطى (الرياض) - فرع الثمامة  
«المسار المرن فرصة لكل فرد للتوفيق  
بين الحياة الخاصة والحياة المهنية. أنا  
سعيد للعمل في كيان عملاق كماكدونالدز  
السعودية.»

**RAED SAAD ALOBAID**  
Central Region (Riyadh) -  
Thoumama Branch

"The flexible track is an  
opportunity for everyone  
to combine private life with  
a professional career. I'm  
delighted to work for such a  
huge entity such as McDon-  
ald's."

## عمر علي حديج

المنطقة الجنوبية - فرع جازان  
أعمل في طاقم الخدمة، وهي مهنة  
مثالية للشباب السعوديين الذين يبحثون  
عن أول فرصة عمل، خصوصاً أنها تصقل  
المهارات، وتوفر للشباب فرصة تعلم  
اللغة الإنجليزية ومهارات الحاسب الآلي،  
وتثبت خطاهم على تحمل المسؤولية  
والالتزام.

## OMAR ALI HDEIJ

Southern region Jizan branch

"I'm part of the service team; a  
great career for young Saudis  
looking for their first job. It equips  
them with job skills, provides an  
opportunity to learn English and  
computer skills, and teaches you  
responsibility and commitment."

