

دراسة الحالة رقم 01: الإدارة في شركة ماك دونالدز

تأسست الشركة في عام 1940 من قبل الأخوين ديك وماك ماكدونالد (أول مطعم افتتح في سان برناردينو ، كاليفورنيا) ، في عام 1948 ولأول مرة في العالم صاغت مبادئ مفهوم "الوجبات السريعة".
في عام 1954 ، حصل راي كروك من الأخوين ماكدونالد على حق التصرف كوكيل امتياز حصري.
بحلول نهاية عام 2017 ، كان لدى الشركة 37241 مطعمًا ، موزعة على 120 دولة.
الولايات المتحدة هي السوق الرائدة لماكدونالدز وتمثل معظم عائداتها .حققت الشركة دخلاً قدره 7.483 مليار دولار من الولايات المتحدة في عام 2019.

عملية إدارة مطعم ماكدونالدز منظمة للغاية ومنظمة بشكل واضح. إنها مجموعة من الإجراءات والعلاقات التي تهدف إلى ضمان التوازن الأمثل للعمل والموارد المادية والمالية. ويهدف أيضًا إلى خلق ظروف طبيعية في منطقة الإنتاج ومستوى عالٍ من الخدمة. ماكدونالدز لديها أسلوب قيادة ديمقراطي. يتم توزيع المسؤولية وفقًا للسلطة المفوضة. لكل منصب أوصاف وظيفية خاصة به ، والتي يتعرف عليها الموظفون عند توقيع عقد العمل.

تنظيم مطعم ماك دونالد يشير إلى منظمة من النوع التaylorي. في الواقع ، نجد اثنين من المبادئ التي أبرزها الباحث تايلور :

- التقسيم الرأسي للعمل: يهدف إلى تمييز المنفذين عن مصممي العمل ، وفي تنظيم مطعم ماكدونالدز نجد المستويات الهرمية المختلفة (مدير المتجر ، المدير ، إلخ) ؛
 - التقسيم الأفقي للعمل: تنظيم المطعم إلى 3 مناطق متميزة: القاعة ، الصندوق والمطبخ.
- يشير تحديد معدلات الإنتاج إلى مفهوم التوقيت الذي قدمه تايلور. كما نرى ، فإن تنظيم مطعم Mc Donal هو في الواقع منظمة من نوع Taylorist.

يبدو أن هذا النوع من الهيكل له ما يبرره في ضوء طبيعة السلع الاستهلاكية المنتجة، فإن المنظمة التي تطبق مبادئ مدرسة الباحث تايلور مناسبة بشكل خاص لما يسمى بالسلع الاستهلاكية اليومية. كما يتيح هذا النوع من التنظيم إمكانية إعداد الإنتاج حسب الطلب.

حيث من ناحية إعداد الوجبات ، يتم تقسيم جميع المهام بدقة شديدة ، مع احترام قول فريدريك تايلور: المهمة الواحدة = عامل واحد. على سبيل المثال ، هناك حاجة إلى 4 "أعضاء فريق" لصنع الهامبرغر: شخص يقوم بتسخين الخبز ويضع الصلصة ، والثاني يضع شريحة اللحم (يجب أن يظل دافئًا) ، والثالث يضع الجبن ،

والأخير يزين. يستغرق إعداد بيح ماك مغلف دقيقتين على الأكثر ، بما في ذلك 13 ثانية للخبز ، و 20 ثانية للحوم ، و 11 ثانية للمخللات ، و هذا مثال على تطبيق التقسيم العلمي للعمل في شركة ماكدونالدز. و الالتزام بمعايير ومبادئ محددة للإدارة لا يعني إهمال تجديد نوعية المنتجات والخدمات المقدمة، ويتمثل التجديد في سرعة الاستجابة للمتطلبات المتغيرة للعملاء مما يقاوم ركود النشاط مع الوقت. العيب الرئيسي لهذا النوع من التنظيم هو أنه ينطوي على رتابة معينة في العمل. معدل دوران الشركة مرتفع للغاية والموظفون هم طلاب بشكل أساسي بعقود بدوام جزئي. و لمعالجة هذه الصعوبات، تميل الشركة إلى التواصل حول قيم الشركة لتسليط الضوء على الفرص الوظيفية التي يمكن للموظف الشاب الانفتاح عليها.

الأسئلة:

قم بإعداد بطاقة للأعمال الموجهة من خلال اجابة على الأسئلة التالية:

- 1- يعتبر تايلور من رواد مدارس التسيير،
- عرف التسيير.
- عرف المدرسة التي أسسها تايلور في علم الإدارة.
- 2- انطلاقا من دراسة الحالة حدد مبادئ المدرسة موضوع الدراسة.
- 3- عرف بالمؤسسة موضوع الدراسة ، و كيف استفادت شركة ماكدونالدز من مزايا مدرسة فريدريك تايلورو ما هي عيوبها.